



**ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGADAIKAN DI
PEGADAIAN
SYARIAH CABANG ALAMAN BOLAK
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

**SRI WAHYUNI LUBIS
NIM: 14 401 00070**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2021



**ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
MINAT NASABAH MENGGADAIKAN DI PEGADAIAN
SYARIAH CABANG ALAMAN BOLAK
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sajana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

SRI WAHYUNI LUBIS
NIM: 14 401 00070

PEMBIMBING I

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd. M.M
NIP.19790720 201101 1 005

PEMBIMBING II

Delima Sari Lubis, MA
NIP.19840512 201403 2 002

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2021**

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Sri Wahyuni Lubis**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, (14 Juli 2021
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Sri Wahyuni Lubis** yang berjudul "**Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggadaikan Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd. M.M
NIP.19790720 201101 1 005

PEMBIMBING II



Delima Sari Lubis, MA
NIP. 19840512 201403 2 002

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **SRI WAHYUNI LUBIS**
NIM : 14 401 00070
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggadaikan Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 14 Juli 2021

Saya yang Menyatakan,



SRI WAHYUNI LUBIS
NIM. 14 401 00070

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SRI WAHYUNI LUBIS
Nim : 14 401 00070
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggadaikan Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan.”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan

Pada tanggal, 14 Juli 2021

Menyatakan



SRI WAHYUNI LUBIS
14 401 00070




KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Silitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : SRI WAHYUNI LUBIS
NIM : 14 401 00070
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap
Minat Nasabah Menggadaikan Di Pegadaian Syariah
Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan.


Ketua



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Sekretaris



Azwar Hamid, M.A
NIP. 19860311 201503 1 005

Anggota


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004


Azwar Hamid, M.A
NIP. 19860311 201503 1 005


Rini Hayati Lubis, M.P
NIP. 19870413 201903 2 011


Zulaika Matondang, M.Si
NIDN. 2017058302

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Jumat/ 16 Juli 2021
Pukul : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 68,75 (C)
Index Prestasi Kumulatif : 3,30
Predikat : Amat Baik



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGADAIKAN DI
PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN BOLAK KOTA
PADANGSIDIMPUAN KOTA PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : SRI WAHYUNI LUBIS
NIM : 14 401 00070

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 23 Agustus 2021
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : SRI WAHYUNI LUBIS
NIM : 14 401 00070
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggadaikan Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan

Persaingan yang begitu keras di lembaga keuangan, menuntut lembaga keuangan syariah melakukan strategi untuk memperkenalkan produk yang mereka tawarkan ke nasabah. Permasalahan penelitian ini di latarbelakangi oleh perkembangan jumlah nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan yang tiap tahunnya mengalami penurunan Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan adalah Lokasi dan Pelayanan. Adapaun permasalahan yang diteliti yaitu seberapa banyak Minat Nasabah menggadaikan Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, definisi operasional variabel, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teori, penelitian terdahulu. Secara umum penelitian ini banyak bersinggung dengan teori-teori dalam ilmu manajemen pemasaran.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji statistik deskriptif, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji signifikansi parsial (uji t), uji simultan (uji F). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel 91 nasabah dengan teknik pengambilan sampel adalah *random sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti, terdapat hasil analisis koefisien determinasi (R^2) nilai adjusted R square sebesar 0,511 atau 51,1% pengaruh yang signifikan variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas, sedangkan sisanya, 48,9% .Pada variabel Pelayanan secara parsial juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat Nasabah, yang dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,091 < 1,662$) H_{a2} diterima. Hasil penelitian secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa Lokasi dan Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat Nasabah, yang dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($22,496 > 1,662$) maka H_{a3} diterima.

Kata Kunci: Lokasi, Pelayanan, Dan MinatNasabah

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur *alhamdulillah* peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT atas curahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Kemudian shalawat dan salam peneliti haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW dimana kelahirannya menjadi anugerah bagi umat manusia serta rahmat bagi seluruh alam, sehingga terciptanya kedamaian dan ketinggian makna ilmu pengetahuan di dunia ini.

Untuk mengakhiri perkuliahan di IAIN Padangsidempuan, maka menyusun skripsi salah satu tugas yang harus diselesaikan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah. Skripsi ini berjudul “Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggadaikan Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan”. Melalui kesempatan ini pula, dengan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. xBapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, SE.I., M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd. M.M selaku Pembimbing I dan Ibu Delima Sari Lubis, MA selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak H. Aswadi Lubis, SE., M. Si selaku Dosen Penasehat Akademik Jurusan Perbankan Syariah khususnya PS-5 angkatan 2014.
6. Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku selama proses perkuliahan dan penyelesaian penelitian skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

8. Penghargaan dan terima kasih yang tak ternilai kepada Ayahanda Rizal Alamsyah Lubis dan Ibunda tercinta Sainab Nasution, serta saudara/saudari tercinta Ilham lubis, Rizki Muliani lubis, Nurhabibah lubis, Ismail Bisri Lubis Faizah Khairani Lubis dan AL- Haiqal Lubis, sebagai inspirator dan motivator terbaik dalam hidup peneliti serta telah memberikan cinta dan kasih sayang yang tak terhingga, dukungan moral dan material kepada peneliti, serta yang selalu memberikan nasehat agar selalu berakhlakul karimah. Tetes keringat dan doa dari keluarga yang selalu menjadi motivasi bagi peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai perkuliahan akhir di IAIN Padangsidimpuan semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT dan peneliti dapat menjadi anak berbakti bagi keluarga dan juga orang lain.
9. Untuk sahabat dan teman tercinta Titiek Asyimah Siregar S.E, Anggi Juyeni Lubis, S.E, Pinapril Restu Putra S.E, Sadaruddin SE, Riski Haholongan Siregar, dll yang selalu memberikan bantuan, dukungan dan motivasi dalam diskusi di kampus IAIN Padangsidimpuan maupun di luar kampus.
- Akhir kata peneliti menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat peneliti butuhkan demi kesempurnaan tulisan ini.

Wa'alaikumussalam Wr. Wb.

Padangsidimpuan, Juli 2021

peneliti,

SRI WAHYUNI LUBIS
NIM. 14 401 00070

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.




Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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



a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U




b. Vokal Rangkap

vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

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

c. Maddah

vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

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

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf

/l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang

ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB- LATIN.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Defenisi Operasional Variabel	7
F. Tujuan Pnelitian.....	9
G. Kegunaan Penelitian.....	9
H. Sistematika Pembahasan.....	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. LandasanTeori.....	13
1. Minat Nasabah	
a. Pengertian Minat Nasabah.....	13
b. Faktor- faktor Timbulnya Minat.....	15
c. Indikator Minat.....	17
d. Unsur – unsur Minat.....	18
2. Lokasi	
a. Pengertian Lokasi.....	19
b. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Lokasi.....	20
c. Pertimbangan Penentuan Lokasi.....	21
d. Indikator Minat.....	22
3. Pelayanan	
a. Pengertian Pelayanan.....	23
b. Dasar- dasar Pelayanan.....	24
c. Ciri- ciri Pelanggan Yang Baik.....	26
d. Tujuan Pelayanan.....	27
e. Indikator Pelayanan.....	28
4. Pengaruh Lokasi Terhadap Minat.....	31

5. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat.....	32
6. Penelitian Terdahulu.....	32
7. Kerangka Pikir.....	36
8. Hipotesis.....	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi penelitian	39
B. Jenis Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel	40
D. Sumber Data.....	42
1. Data Primer.....	42
2. Data Sekunder.....	43
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	43
1. Angkat atau Kuesioner.....	43
2. Dokumentasi.....	44
3. Observasi.....	45
F. Teknik Analisis Data	45
1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas Instrumen.....	45
a. Uji Validitas.....	45
b. Uji Realibilitas.....	46
2. Uji Statistik Deskriptif.....	46
3. Asumsi Dasar.....	47
a. Uji Normalitas.....	47
b. Uji Linearitas.....	47
4. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Multikolinearitas.....	48
b. Uji Heteroskedastisitas.....	49
5. Analisis Regresi Berganda.....	49
6. Uji Hipotesis.....	50
7. Uji Simultan (Uji F).....	50
8. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
G. Sistematika Pembahasan.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
1. Sejarah Singkat PT. Pegadaian Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan.....	53
2. Visi Misi Bank PT. Pegadaian Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan	54
3. Slogan PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan	55
4. Tujuan dan Budaya Pegadaian Syariah.....	56
5. Fungsi Kedudukan dan Status Hukum PT. Pegadaian.....	57
6. Tugas dan Tanggung Jawab.....	58
7. Produk- produk Unggulan PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan.....	61

B. Pembahasan Hasil Data	76
C. Keterbatasan Penelitian.....	79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	80
B. Saran- saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Perkembangan Jumlah Nasabah	5
Tabel I.2 Defenisi Operasional Variabel	8
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel III.1 Penetapan Skor Alternatif atau Jawaban Angket	44
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Lokasi.	64
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Pelayanan	65
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Minat Nasabah.	65
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel IV.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	67
Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel IV.8 hasil Uji Heterokedastisitas	70
Tabel IV.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel IV.10 Hasil Uji T.....	73
Tabel IV.11 Hasil Uji F.....	74
Tabel IV.12 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pikir	37
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Angket
- Lampiran 2 Data Tabulasi Angket Variabel X_1 Lokasi
- Lampiran 3 Data Tabulasi Angket Variabel X_2 Pelayanan
- Lampiran 4 Data Tabulasi Angket Variabel Y Minat Nasabah
- Lampiran 4 Data Hasil Uji Validitas Lokasi
- Lampiran 5 Data Hasil Uji Validitas Pelayanan
- Lampiran 6 Data Hasil Uji Validitas Minat Nasabah
- Lampiran 7 Data Hasil Uji Realibilitas Lokasi
- Lampiran 8 Data Hasil Uji Realibilitas Pelayanan
- Lampiran 9 Data Hasil Uji Realibilitas Minat Nasabah
- Lampiran 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 12 Hasil Uji Linearitas Lokasi Terhadap Minat Nasabah
- Lampiran 13 Hasil Uji Linearitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah
- Lampiran 14 Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 15 Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 16 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 18 Hasil Uji T
- Lampiran 19 Hasil Uji F
- Lampiran 20 Permohonan Kesediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 21 Surat Validasi
- Lampiran 22 Mohon Izin Riset
- Lampiran 23 Balasan Mohon Izin Riset
- Lampiran 24 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset
- Lampiran 25 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan umum pegadaian merupakan salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Tugas pokoknya adalah memberi pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat. Masyarakat yang sedang memerlukan pinjaman ataupun mengalami kesulitan keuangan cenderung dimanfaatkan oleh lembaga keuangan seperti lintah untuk mendapatkan sewa dana atau bunga dengan tingkat yang sangat tinggi.

Secara prinsip pegadaian ada yang menjadi pegadaian konvensional dan ada juga pegadaian syariah. Pegadaian syariah adalah pegadaian yang menjalankan operasionalnya berpegang pada prinsip syariah. Konsep koperasi syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu rasa rasionalitas, efisiensi, efektivitas, yang diseleraikan dengan nilai Islam.

Pada tahun 2002 merupakan titik awal mulai pegadaian syariah, dimana mulai ditetapkan sistem pegadaian yang dijabarkan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* dan Fatwa DSN No.26/DSN/MUI/III/2002 tentang *Rahn* emas yang menentukan bahwa

pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai barang jaminan dalam bentuk *Rahn* diperbolehkan. Sementara itu pada tahun 2003 Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) di pegadaian telah diresmikan sebagai Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan berdiri pada November 2005 yang awalnya berlokasi di JL Dipenogoro Padangsidimpuan dalam status sewa, namun pada tahun 2010 pindah ke JL Serma Lian Kosong Padangsidimpuan dalam tahun milik sendiri.¹ Kebersamaan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan merupakan tempat pegadaian yang strategis, mudah dijangkau karena ada transportasi mudah ditemui, dan letaknya yang berada di jalan Serma Lian Kosong yang tidak jauh dari pusat keramaian Kota Padangsidimpuan.

Pegadaian adalah salah satu lembaga keuangan non bank yang bergerak dalam bidang penghimpunan dan penyaluran pembiayaan atas hukum gadai. Pegadaian syariah adalah lembaga keuangan syariah dengan sistem gadai yang berlandaskan pada prinsip ke Islaman yang bertugas sebagai lembaga keuangan alternatif bagi masyarakat guna menetapkan pilihan dalam membiayai pembiayaan di sektor rill. Biasanya kalangan yang berhubungan atau yang menggunakan jasa pegadaian ialah masyarakat menengah kebawah yang membutuhkan pembiayaan untuk pengembangan usaha-usaha mereka dalam waktu jangka pendek dengan *margin* yang rendah. Dalam perkembangannya perum pegadaian syariah telah banyak berjasa dan ikut andil yang besar dalam membina kesejahteraan masyarakat.

¹ www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 04 Oktober 2018.

Aspek baru syariah tidak hanya menyentuh bagian dari operasionalnya saja, pembiayaan kegiatan dan pendanaan bagi nasabah, harus diperoleh dari sumber yang benar-benar terbebas dari unsur riba. Dalam hal ini, seluruh kegiatan pegadaian syariah termasuk dana yang kemudian disalurkan kepada nasabah murni berasal dari modal sendiri ditambah dana pihak ketiga dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan. Pegadaian telah melakukan kerjasama dengan bank muamalat sebagai fundernya, kedepan pegadaian juga akan melakukan kerjasama dengan lembaga keuangan syariah lain untuk mem-backup modal kerja.

Timbulnya minat nasabah biasanya dikarenakan dipengaruhi oleh banyaknya rangsangan dari luar dirinya, baik rangsangan pemasaran maupun rangsangan dari lingkungannya. Untuk menarik minat nasabah dalam memilih sebuah produk tentunya setiap perusahaan memiliki caranya masing-masing, begitu pula PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan, dalam menarik minat nasabah pihak pegadaian melakukan berbagai pemasaran produk seperti melakukan promosi yang baik dengan melakukan promosi secara langsung maupun tidak langsung seperti melakukan promosi di media-media online, brosur, reklame serta memberikan pelayanan yang prima pada setiap calon nasabah dan juga kepada para nasabah yang loyal seperti melakukan Senyum, Salam, dan Sapa.²

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat

² Wawancara dengan Lila Santi Hasibuan S.H, Senin, 26 April 2021, Jam 15.00 WIB.

dimiliki.³ Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah rangkain kegiatan sikap dan perilaku petugas pegadaian dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung. Walaupun layanan pegadaian sudah dianggap berkualitas, untuk itu selain memberikan pelayanan yang langsung dapat dirasakan oleh para nasabah. Hal utama yang senantiasa terjaga ialah pihak pegadaian harus mampu memberikan rasa aman pada nasabahnya terkait dana yang tersimpan maupun yang dikelola oleh pegadaian tersebut. Selain lokasi dan pelayanan juga sangat dominan dalam menentukan minat nasabah dalam menggadaikan barangnya, selain fenomena diatas, Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan juga memiliki jumlah nasabah yang setiap tahun memiliki nasabah yang meningkat. Berikut data nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan dari tahun 2014- 2020.

³M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2012), hlm.

Tabel 1
Perkembangan Jumlah Nasabah
Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan
Tahun 2014- 2020

Tahun	Jumlah
2014	130 Orang
2015	140 Orang
2016	110 Orang
2017	150 Orang
2018	120 Orang
2019	145 Orang
2020	129 Orang

Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan

Dari tabel diatas pada tahun 2014 jumlah nasabah sebanyak 130 orang, pada tahun 2015 jumlah nasabah meningkat menjadi 140 orang, tahun 2016 jumlah nasabah terjadi fluktuasi menjadi 110 orang, di tahun 2017 jumlah nasabah mengalami peningkatan menjadi 150 orang, dan pada tahun 2018 jumlah nasabah terjadi fluktuasi menjadi 120 orang, pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami peningkatan menjadi 145 orang, pada tahun 2020 jumlah nasabah terjadi kembali fluktuasi menjadi 129 orang. Berdasarkan dari data diatas, maka pembahasan ini layak untuk diangkat dan dikaji melalui penelitian dengan topik analisis pengaruh dan menuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “ **Analisis Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggadaikan Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan.**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang pemilihan judul yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pegadaian syariah tetap pada waktu yang strategis namun data 2014- 2020 menurun.
2. Pelayanan yang diberikan pegadaian syariah cukup memuaskan tetapi nasabah menurun.
3. Lokasi pada pegadaian syariah cabang alaman bolak sangatlah mudah dikunjungi dan strategis.
4. Lokasi di pegadaian syariah sudah strategis tetapi masih saja mengalami penurunan.
5. Minat nasabah untuk menggadaikan terus mengalami penurunan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti membatasi permasalahan agar tidak meluas dan tetap fokus pada permasalahan yang diteliti variabel bebas pada penelitian ini lokasi (X_1), dan pelayanan (X_2), sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah minat nasabah (Y) penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap minat nasabah menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan secara parsial?
2. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan secara parsial?
3. Apakah terdapat pengaruh lokasi dan pelayan terhadap minat nasabah menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan secara simultan?

E. Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dari kemungkinan ditarik kesimpulan.⁴ Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang terdiri dua variabel indenpenden dan satu dependen, yaitu:

⁴Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta,2010), hlm.38.

Tabel 2
Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
1	Lokasi (X ₁)	Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. ⁵ Dengan demikian lokasi dalam penelitian ini adalah kerja usaha dilakukan dalam Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak dalam menjual produknya.	<ul style="list-style-type: none"> a. Dekat Industri b. Dekat Perkantoran c. Dekat Pasar d. Dekat Masyarakat 	Ordinal
2	Pelayanan (X ₂)	Pelayanan adalah suatu produk dan jasa dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu dan jasa. Dengan demikian pelayanan adalah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh konsumen atau masyarakat pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kendala (<i>reliubolity</i>) b. Berwujud (<i>tangible</i>) c. Daya Tanggap (<i>responsibil</i>) d. Jaminan (<i>assurance</i>) e. Empati (<i>empathy</i>) 	Ordinal
3	Minat Nasabah (Y)	Minat nasabah adalah keinginan nasabah dimana nasabah memiliki ketertarikan terhadap produk yang ada dalam sebuah perusahaan tersebut. Dengan demikian minat nasabah adalah seseorang yang tertarik	<ul style="list-style-type: none"> a. Mudah b. Cepat c. Dekat d. Pelayanan e. Bebas Bunga 	Ordinal

⁵ Kasmir dan Jakfar, *studi Kelayakan Bisnis Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm.155.

		pada sesuatu barang dan jasa pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan.		
--	--	---	--	--

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap minat nasabah menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap minat nasabah menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan secara simultan.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian yang diharapkan peneliti dari penelitian ini adalah

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai tentang lokasi dan pelayanan terhadap minat nasabah menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan, serta sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar SE.

2. Bagi Pihak

Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan. Hasil ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah pegadaian syariah yang lebih baik.

3. Bagi Kalangan Akademik

Sebagai referensi ilmiah dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian sejenis lokasi dan pelayanan terhadap minat nasabah menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melakukan penelitian yang sama atau kearah yang lebih luas.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika skripsi penelitian ini terdiri dari lima bab dan beberapa pasal, agar pembaca lebih mudah memahami isinya maka akan dituliskan lebih detail sebagai berikut:

Bab pertama yaitu pendahuluan, yang terdiri dari Latar belakang masalah, Identifikasi masalah, Batasan masalah, Rumusan masalah, Definisi operasional variabel, Tujuan penelitian dan Kegunaan penelitian. Latar belakang masalah terdapat penjelasan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi minat masyarakat untuk menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman

Bolak Padangsidempuan dan beberapa faktor yang akan diteliti peneliti dalam meneliti minat nasabah yaitu Lokasi, dan pelayanan, dan dilanjutkan dengan identifikasi masalah yang terdapat lima identifikasi dan itu sudah dibatasi dengan batasan masalah serta dibarengi dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan definisi operasional.

Bab kedua yaitu landasan teori, di dalamnya terdiri dari beberapa pasal yang meliputi: Kerangka teori, Penelitian terdahulu, Kerangka pikir, dan Hipotesis. Di dalam kerangka teori dibahas beberapa teori yang akan di analisis seperti teori lokasi, dan pelayanan dan terhadap minat nasabah serta didukung dengan teori-teori pendukungnya, dan dilanjutkan dengan penelitian terdahulu dan didukung oleh kerangka pikir yang membahas teori tentang hubungan variabel bebas dan variabel terikat serta dilanjutkan dengan hipotesis.

Bab ketiga yaitu komponen metode penelitian, di dalamnya terdiri dari: lokasi dan waktu penelitian, Jenis penelitian, Populasi dan sampel, sumber data, Instrument pengumpulan data, Uji validitas dan reabilitas, serta Teknik analisis data. Didalam metode penelitian, peneliti mencantumkan lokasi penelitian ini dan waktu penelitian dilaksanakan serta jenis penelitian berupa kuantitatif dan memiliki populasi dan sampel, dan penelitian ini diperkuat dengan penyebaran angket, observasi dan dokumentasi. Setelah data terkumpul maka selanjutnya adalah melakukan analisis data sesuai dengan berbagai uji yang diperlukan dalam penelitian ini.

Bab keempat yaitu komponen hasil penelitian, terdiri dari deskriptif data, Pengujian hipotesis dan Pembahasan hasil penelitian. Secara umum, sub bahasan yang ada dalam hasil penelitian adalah membahas tentang penelitian mulai dari pendeskripsian, data yang akan diteliti secara rinci, kemudian akan melakukan analisis data dengan menggunakan teknik analisis data yang sudah dicantumkan dalam bab III sehingga diperoleh hasil analisis yang dilakukan dan membahas tentang hasil yang diperoleh.

Bab kelima yaitu penutup, di dalamnya terdiri dari dua pasal yang meliputi: kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu dalam penelitian ini, dikatakan perlu mencantumkan kesimpulan dan saran, karena perlu untuk pengembangan bagi pihak pegadaian dan menjadi antisipasi bagi peneliti selanjutnya.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Kerangka Teori

1. Minat Nasabah

a. Pengertian Minat Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu keinginan.⁶

Menurut Yudrik Jahja “Minat adalah suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian individu pada objek yang menyebabkan tertariknya perhatian individu pada objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda dan orang”.⁷

Untuk menarik minat konsumen maka setiap perusahaan harus mengetahui apa keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap produk dan layanan jasa yang sesuai dengan kebutuhan yang ditawarkan pada masyarakat.

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya. Minat yang besar terhadap suatu hal merupakan moda

⁶Meity Taqdir Qodratillah, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Untuk Pelajar* (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2011), hlm,245.

⁷ Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm.120.

yang besar untuk membangkitkan semangat untuk melakukan tindakan yang diminati dalam hal ini minat konsumen pada kantor pos.

Beberapa pengertian diatas maka, minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut semakin besar minat.

Ada beberapa ciri-ciri seseorang menunjukkan minat terhadap suatu produk atau jasa, dapat dilihat.⁸

- 1) Minat transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli produk.
- 2) Minat refrensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain. Konsumen memiliki minat besar terhadap suatu produk atau jasa akan mencerminkan hal yang positif.
- 3) Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut.
- 4) Minat eksploratif, minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

⁸*Ibid*, hlm.156.

b. Faktor – Faktor Timbulnya minat

Faktor adalah kegiatan atau pun peristiwa yang ikut menyebabkan atau mempengaruhi terjadinya sesuatu. Ada banyak faktor yang mempengaruhi timbulnya minat seseorang terhadap sesuatu, dimana secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari dalam individu yang bersangkutan dan yang berasal dari luar, seperti dari lingkungan keluarga, sekolah dan lingkungan masyarakat.

Adapaun faktor yang mempengaruhi minat secara umum adalah:

1) Faktor Budaya

Faktor budaya adalah kebiasaan suatu masyarakat dalam menanggapi sesuatu yang dianggap memiliki nilai dan kebiasaan, yang biasa dimulai dari mereka menerima informasi, posisi social mereka dalam masyarakat, dan pengetahuan apa yang mereka rasakan.⁹

1) Faktor Sosial

Faktor social merupakan sekelompok orang yang sama- sama mempertimbangkan secara dekat persamaan di dalam atau pernghargaan komunitas yang secara terus menerus bersosialisasi di antara mereka sediri baik secara formal dan informal. Faktor

⁹ kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 125.

social adalah sekelompok orang yang mempengaruhi perilaku individu dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaan.

2) Faktor pribadi

Faktor pribadi merupakan cara mengumpulkan dan mengelompokkan konsistensi reaksi seorang individu terhadap situasi yang terjadi, faktor pribadi merupakan pola kebiasaan seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungan terdekat dalam menentukan pilihan, kemudian diekspresikan dalam suatu tindakan. Faktor ini terbagi dalam beberapa kelompok usia yaitu:

- a) Usia dan tahap siklus hidup, orang membeli barang dan jasa berbeda-beda sepanjang hidupnya, orang mengalami perjalanan dan perubahan tertentu sepanjang hidupnya.
- b) Pekerjaan, pekerjaan seseorang juga mempengaruhi pola konsumsinya, para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok pekerjaan yang memiliki minat di atas rata-rata terhadap produk dan jasa mereka.
- c) Keadaan ekonomi, pilihan produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang, keadaan ekonomi meliputi utang, meminjam dan sikap terhadap kegiatan belanja dan menabung.
- d) Kepribadian dan konsep diri, masing-masing orang memiliki karakteristik yang berbeda. Kepribadian dijelaskan dengan ciri-

ciri seperti kepercayaan diri, kondisi social, pertahanan diri, kemampuan beradaptasi.

e) Gaya hidup orang-orang yang berasal dari kebudayaan dan pekerjaan yang sama mungkin saja mempunyai hidup berbeda.¹⁰

c. Indikator Minat

1) Kebutuhan

Setiap manusia mempunyai kebutuhan yang berguna untuk dapat melangsungkan hidup serta pengembangan jiwa dan raganya. Kebutuhan juga dapat terwujud karena adanya penemuan-penemuan baru.

2) Keinginan

Keinginan adalah merupakan sebuah proses lanjutan dan adanya suatu kebutuhan. Kebutuhan untuk memuaskan dorongan akan menimbulkan keinginan.¹¹

3) Dorongan Hati

Sesuatu dorongan yang ada di dalam diri individu yang mana individu tersebut merasa senang dan gembira setelah melakukan serangkaian tugas.

¹⁰*ibid*, hlm.221-224.

¹¹Faisal Afiff, *Psikologi Pengembangan* (Bandung: Angkasa, 1990), hlm.32.

4) Motivasi

Keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan- kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan.¹²

5) Keyakinan

Keyakinan bahwa seseorang mampu mengulangi suatu masalah dengan situasi terbaik dan dapat memberikan suatu yang menyenangkan bagi orang lain.

d. Unsur- unsur Minat

Minat akan timbul apabila ada unsur- unsur sebagai berikut:

- 1) Terjadi sesuatu hal menarik
- 2) Terdapat kontraks, yaitu hal yang menonjol satu dengan yang lain, sehingga apa yang menonjol itu menjadi perhatian.
- 3) Adanya harapan untuk mendapatkan keuntungan atau mungkin gangguan dari hal yang dimaksud.
- 4) Perasaan senang, seseorang dapat diketahui dari pernyataan suka terhadap suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh.

¹²M Nur Ghufroon & Rini Risnawit S, *Teori- teori Psikologi* (Jogyakarta: Arruzz Mediam 2014), hlm.83

- 5) Perhatian, perhatian lebih bersifat sementara dan hubungannya dengan minat
- 6) Rasa ingin tau, adalah sifat seseorang yang ingin mengetahui apa saja yang disekitarnya.
- 7) Ketertarikan, rasa tertarik adalah menaruh minat dan perhatian.

2. Lokasi

a. Pengertian Lokasi

Menurut Kasmir dan Jakfar:

Lokasi adalah tempat atau kedudukan secara fisik yang mempunyai fungsi strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha.

Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan sifatnya akan ditepatkan. Komponen yang menyangkut lokasi meliputi: pemilihan lokasi yang strategis di daerah sekitar pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman, dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung seperti adanya lahan parkir, serta faktor- faktor yang lainnya.

Lokasi merupakan faktor yang sangat penting dalam bauran pemasaran. Karena pada lokasi yang tepat, sebuah perusahaan akan lebih sukses dibanding perusahaan lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun menjual produk yang sama. *layout* merupakan suatu proses dalam penentuan bentuk penempatan fasilitas yang dapat menentukan

efisiensi produk. *Layout* juga berhubungan dengan produk, proses, sumber daya manusia, dan lokasi.¹³

b. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Lokasi

Dalam memilih lokasi untuk menjalankan suatu usaha para pelaku usaha pula mempertimbangkan beberapa faktor yang mempengaruhi lokasi, antara lain:

- 1) Akses yaitu kemudahan untuk menjangkau.
- 2) Visibilitas yaitu kemudahan untuk melihat.
- 3) Lalu lintas, ada dua hal perlu diperhatikan yaitu banyaknya orang yang bisa memberikan peluang yang besar dan kepadatan serta kemacetan bisa menjadi hambatan.¹⁴

Langkah- langkah dalam pemilihan lokasi antara lain adalah wilayah atau daerah secara umum yaitu:

- 1) Dekat dengan pasar
- 2) Terjadinya pelayan umum
- 3) Kondisi lingkungan yang menyenangkan
- 4) Tersedianya fasilitas pengangkutan

¹³Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2012). hlm.157

¹⁴Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis Kedua*,(Jakarta: Kencana 2010), hlm.56.

Dalam hal ini tiga jenis interaksi yang mempengaruhi lokasi yaitu:

- 1) Konsumen mendatangi pemberi jasa (perusahaan). Perusahaan sebaiknya memilih konsumen sehingga mudah dijangkau, dengan kata lain strategis.
- 2) Pemberi jasa (perusahaan) mendatangi perusahaan dalam hal ini lokasi tidak terlalu penting, tetapi yang harus diperhatikan adalah penyampaian jasa harus tetap berkualitas.
- 3) Pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu langsung, konsumen berinteraksi melalui sarana tertentu seperti telepon, computer, atau email.

c. Pertimbangan Penentuan Lokasi

Hal yang perlu diperhitungkan dalam pemilihan dan penentuan lokasi sebagai berikut:

- 1) Dekat dengan pasar
- 2) Dekat dengan Kawasan industri atau pabrik.
- 3) Dekat Dengan Perkantoran.¹⁵

Penentuan lokasi sangat penting karena apabila perusahaan salah dalam penentuan lokasi yang dipilih akan mengakibatkan terjadinya peningkatan biaya yang harus dikeluarkan. Lokasi Pos Kayu Laut cukup strategis karena berada dijalur jalan Lintas Natal dan mudah

¹⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kenacana, 2010), hlm. 148.

diakses dengan kendaraan umum dari berbagai arah dan biaya transportasi relatif murah.

1) Indikator Lokasi

Pentingnya penentuan lokasi adalah untuk menentukan keberhasilan perusahaan hubungan dengan biaya operasi, harga, serta kemampuan perusahaan untuk bersaing dipasar.¹⁶

1) Strategis

Strategis adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas (waktu tertentu).

2) Aman

Aman adalah kondisi dimana bisa mengidentifikasi resiko yang sudah ada dan mengurangi seminimal mungkin ke level yang bisa diterima.

3) Nyaman

Nyaman adalah suatu keadaan telah terpenuhi kebetulan dasar manusia yaitu ketentraman dan kelegaan.

4) Luas

Luas adalah area besaran yang menyatakan ukuran dua dimensi suatu bagian permukaan yang dibatasi dengan jelas biasanya suatu daerah kurva tertutup.

¹⁶ Hindrayani, *Manajemen Operasional*, (Yogyakarta: Pohon Cahaya, 2010), hlm.20.

5) Fasilitas Pendukung

Segala sesuatu yang mempengaruhi upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Daryanto dan Ismanto Setyabudi:

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁷

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani atau pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pengertian Melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang

¹⁷Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm.135.

ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepala konsumen yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.¹⁸

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang tau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani konsumen.¹⁹

b. Dasar – dasar Pelayanan

Pelanggan atau konsumen yang akan dihadapi berasal dari berbagai tempat, suku bangsa, dan agama. Keragaman ini akan membentuk perilaku konsumen yang berbeda antara satu dengan lainnya. Seorang *Customer Servis* (CS) harus memiliki dasar- dasar pelayanan yang kokoh pasti akan mampu mengatasi setiap kebutuhan dan keinginan konsumen. Pelayanan yang diberikan akan semakin berkualitas jika setiap CS telah dibekali dasar- dasar pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan dasar- dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang CS.²⁰

¹⁸Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm.71.

¹⁹Kasmir, *Etika Customer Servis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2008), hlm.15.

²⁰Kasmir, *Kewirausahaan- Edisi Revisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), hlm.

1) Berpakaian dan berpenampilan

Pakaian dan penampilan merupakan satu paket yang tidak dapat dipisahkan.

2) Percaya diri, Bersikap, dan Penuh dengan Senyum

Dalam melayani konsumen, petugas CS harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Dalam melayani pelanggan petugas CS harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

3) Menyapa dengan Lembut

Pada saat pelanggan atau konsumen datang, petugas CS harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyapa namanya.

4) Tenang, Sopan, Hormat, Tekun

Usahakan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang, baik terburu-buru, sopan santun, dan bersikap.

5) Berbicara

Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar. Artinya, dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan Bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar.

6) Jangan Menyela

Pada saat pelanggan sedang berbicara, usahakan jangan menyela pembicaraan. Hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran

yang dapat menyinggung perasaan. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

7) Mampu Meyakinkan Pelanggan

Seorang CS harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argunan-argunan yang masuk akal. Petugas juga harus mampu memberikan kepuasan atau pelayanan yang diberikannya.

c. Ciri- ciri Pelanggan Yang Baik

Pelanggan yang baik adalah jika perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggannya, perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal.²¹

1) Tersedianya Karyawan Yang Baik.

Karyawan yang melayani pelanggan, merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan. Kenyamanan pelanggan juga sangat tergantung dari petugas CS yang melayaninya.

2) Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik.

Dalam melayani hal lain yang juga penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Sarana dalam ruangan juga harus datang, tidak berisik, dan sejuk.

²¹*Ibid* hlm. 308-310

3) Bertanggung Jawab

Petugas yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai. Pelanggan akan terasa puas akan petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

CS dituntut mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani pelanggan petugas CS diharapkan melakukannya sesuai prosedur.

5) Mampu Berkomunikasi

Petugas CS harus mampu berbicara dengan baik kepada setiap pelanggan atau konsumen dan cepat memahami keinginannya.

6) Mampu Memberikan Kepercayaan

Kepercayaan pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.

d. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan pelanggan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan secara sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau

terbaik.²² Bagi perusahaan, pelayanan bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan konsumennya.

e. Indikator Pelayanan

1) Pemimpin dan Kepemimpinan

Pemimpinan dan kepemimpinan paling menentukan baik atau buruknya pelayanan. Karena itu manajer suatu perusahaan merupakan cermin tentang baik atau buruknya pelayanan perusahaan bersangkutan. Manajer harus mampu membina para karyawannya sedemikian rupa sehingga pelayanan dalam melayani masyarakat baik dan benar.

2) Organisasi

Organisasi dan *Jop Description* setiap karyawan harus disusun dengan baik agar tumpang tindih dalam pelayanan dapat dihindari. Dengan cara ini dapat diharapkan pelayanan akan lebih baik dan lancar.

3) Karyawan

Karyawan harus bermental baik dan profesional dalam tugas-tugasnya masing-masing, sehingga pelayanan masyarakat baik dan benar.

²²Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Op. Cit.* hlm. 108-109.

4) Peralatan

Peralatan yang baik dan canggih akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

5) Pengembangan Karyawan

Pengembangan pengetahuan dan keterampilan karyawan harus dilakukan agar pelayanan terhadap masyarakat dapat ditingkatkan.²³

f. Pelayanan Menurut Propektif Islam

Dalam islam melalui Al- Quran Surah Al- Imran (3) Ayat 159 telah memberikan pedoman kepada pelaku usaha agar berlemah lembut kepada konsumen atau pelanggan, yang dijelaskan berikut ini:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ

لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ

وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ

تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

²³Ibid., hlm. 155

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekitarnya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.²⁴

Berdasarkan ayat diatas, dijelaskan bahwa setiap manusia untuk bersikap lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apabila dalam pelayanannya konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka konsumen akan berpindah keperusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sikap pemaaf dan sabar menghadapi konsumen, agar terhindari dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

²⁴Departemen Agama RI, *Al-Quran Terjemahannya*, (Jakarta: CV: Darus Sunnah, 2002), hlm.

4. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian ini maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian dalam ini, yaitu:

Tabel 3
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	Seri Wahyuni (Skripsi, Ekonomi Syariah, FEBI, IAIN Padangsidimpuan, 2017).	Analisis Pengaruh Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Obat di Apotek Madina Penyabungan.	Hasil peneliti diperoleh hasil nilai <i>adjusted</i> sebesar 0,152 menunjukkan bahwa pelayanan dan lokasi memberikan kontribusi terhadap keputusan pembeli sebesar 15,2% sedangkan sisanya 84,8%
2.	Jamaluddin Hasibuan (Skripsi, Perbankan Syariah, FEBI, IAIN Padangsidimpuan, 2017).	Analisi Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan Terhadap Minat Nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah 34,3%. Variabel pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah sebesar 142%.
3.	Muntasir, (Jurnal Kompeutersasi	Analisis Pengaruh Lokasi dan	Bahwa lokasi pegadaian memiliki

	Akuntansi, Politeknik LP31 Jakarta, 2016).	Pelayanan Pegadaian Syariah Terhadap Minat Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Cikarang	pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah, penanganan keluhan yang ditangani oleh pegawai pegadaian syariah sangat baik menurut nasabah.
4.	Mundir, (Skripsi, Manajemen, Fak, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015).	Analisis Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	Bahwa terdapat pengaruh secara simultan pada variabel (harga, lokasi dan kualitas pelayanan) terhadap keputusan pembelian, terlihat nilai signifikan di bawah 0,05 dan nilai F_{hitung} (40,015) $> F_{tabel}$ (2,77).
5.	Indra Firdiansyah, (Jurnal, Ekonomi Bidang Manajemen dan Akuntansi, Fak, Ekonomi dan Bisnis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam	Bahwa ketiga variabel indenpen yang diteliti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan. Kemudian melalui Uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel indenpen yang diteliti secara simultan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan.

6.	Makmur Hasanuddin, (Jurnal, Magistar Manajemen, Fak, Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi	Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas.	Bahwa pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah melalui keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan. Pengaruh langsung lokasi terhadap kepuasan nasabah adalah positif, tetapi tidak signifikan.
----	---	--	--

Adapun perbedaan dan persamaan peneliti dengan penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

- a. Perbedaan peneliti ini dengan Seri Wahyuni yaitu lokasi penelitian saudara Seri meneliti di Apotek Madina Panyabungan dan penelitian yang dilakukan tidak menggunakan variabel minat nasaban melainkan keputusan nasabah. Sedangkan lokasi penelitian ini dilakukan pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan, dan peneliti menggunakan variabel minta nasabah.
- b. Perbedaan peneliti ini dengan Jamaluddin Hasibuan yaitu lokasi peneliti saudara Jamaluddin meneliti pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan. Persamaan penelitian ini sama- sama membahas tentang variabel lokasi, pelayanan, dan minat nasabah.
- c. Perbedaan peneliti ini dengan muntasir yaitu lokasi penelitian saudara muntasir meneliti pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang

Cikarang. Sedangkan persamaan penelitian ini sama- sama membahas tentang variabel lokasi, pelayanan, dan minat nasabah.

- d. Perbedaan peneliti ini dengan Mundir yaitu tidak memiliki lokasi penelitian saudara Mundir penelitian yang dilakukan tidak menggunakan variabel pelayanan dan variabel minat nasabah. Sedang persamaan penelitian ini sama- sama membahas tentang variabel lokasi.
- e. Perbedaan peneliti ini dengan Indra Firdiansyah yaitu lokasi penelitian saudara Indra meneliti pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. Penelitian yang dilakukan tidak menggunakan variabel pelayanan dan variabel minat nasabah. Sedangkan persamaan penelitian ini sama- sama membahas tentang variabel lokasi.
- f. Perbedaan peneliti ini dengan Makmur Hasanuddin yaitu tiak memiliki lokasi saudara Makmur melainkan jenis pembelian/penjualan yaitu Penjualan Logam Mulia Emas. Penelitian yang dilakukan tidak menggunakan variabel pelayanan dan variabel minat nasabah. Sedangkan lokasi penelitian ini dilakukan pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan, dan peneliti menggunakan variabel pelayanan dan variabel minat nasabah. Persamaannya penelitian ini sama- sama membahas tentang variabel lokasi.

5. Kerangka Pikir

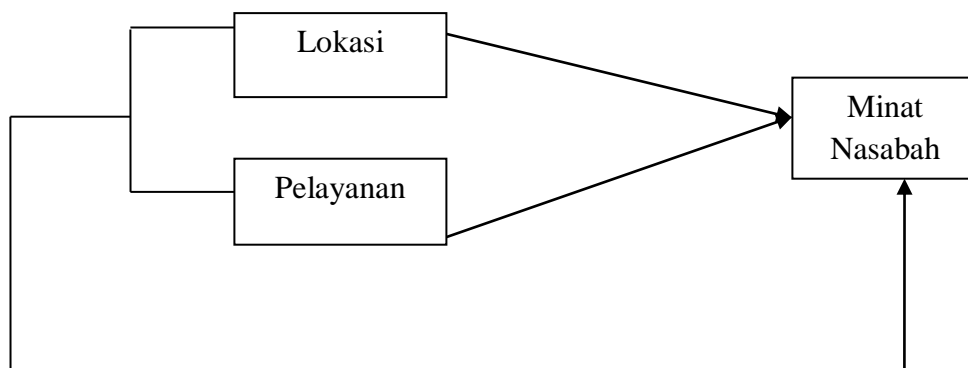
Dalam persaingan yang semakin tajam diantara para pelaku bisnis baik pemakai atau peminjam jasa, maka kepuasan pelanggan menjadi prioritas

utama dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksana atau kinerja yang harus dilakukan perusahaan haruslah sesuai.

Perusahaan harus memperhatikan hal- hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar pelanggan tidak merasa kecewa atas pemberian barang atau jasa dari perusahaan tersebut. Sebab pelayanan yang baik dapat memberikan pengaruh pada *performansi* pemberi adalah orang- orang atau pemberi yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung orang tersebut. Dengan model konseptual yang didasarkan pada tinjauan pustaka, maka kerangka pemikiran teori dapat digambarkan sebagai berikut.

Dengan model konseptual yang didasarkan pada tinjauan pustaka, maka kerangka pemikiran teori dapat digunakan sebagai berikut.

Gambar 1
Kerangka Pikir



Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa secara persial lokasi dapat mempengaruhi minat nasabah , kemudian secara persial pelayanan

mempengaruhi minat nasabah. Kemudian secara simultan juga terlihat bahwa lokasi (variabel X_1), pelayanan (variabel X_2) dapat mempengaruhi minat nasabah (Y). Dengan kata lain semakin meningkatnya lokasi, pelayanan maka akan meningkatkan minat nasabah.

6. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris, Menurut Sumadya Suryabrata, hipotesis merupakan : jawaban terhadap masalah penelitian yang secara retioritas dianggap paling tinggi tingkat kebenarannya.²⁵ Ciri- ciri hipotesis yang baik adalah hipotesis yang harus dirumuskan dengan singkat dan jelas, harus dengan nyata menunjukkan adanya hubungan antara dua variabel atau lebih, harus didukung teori- teori yang dikemukakan oleh para ahli atau hasil penelitian yang relefan. Dan berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penulis, lokasi dan pelayanan sangat signifikan terhadap menarik nasabah, dan dapat disimpulkan:

H₁: Terdapat pengaruh lokasi secara parsial terhadap minat nasabah menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan.

H₂: Terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan.

²⁵*Ibid*, hlm. 203

H₃: terdapat pengaruh lokasi dan pelayanan secara simultan terhadap minat nasabah menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan.

7. Pengaruh Lokasi Terhadap Minat

Menurut Sriyadi Lokasi adalah “Tempat atau kedudukan secara fisik yang mempunyai fungsi strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan usaha”.²⁶ Sedangkan menurut Kanuk adalah “ pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat dari konsumen. Pengaruh eksternal terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya.

Dari beberapa uraian diatas tentang ketertarikan maupun pengaruh lokasi terhadap minat nasabah adalah lokasi sangat berperan signifikan bagi badan usaha, lokasi juga merupakan kunci awal sukses dari suatu badan usaha. Badan usaha juga sudah mempertimbangkan lokasi untuk mendirikan suatu perusahaan, karena itu dipandang perlu dalam menarik minat nasabah.

Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi dapat di defenisikan sebagai tempat, kedudukan secara fisik yang mempunyai fungsi strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha.²⁷ Lokasi atau tempat atau letak adalah “ tempat dimana perusahaan itu didirikan.” Jadi

²⁶Sriyadi, *Bisnis Manajemen Perusahaan Modern* (Semarang: 1991) hlm. 60

²⁷Kanuk, *Pengertian Minat Nasabah* (Jakarta: 2008),hlm. 25.

lokasi disini adalah tempat dimana suatu jenis usaha atau bidang usaha akan dilaksanakan. Dalam penelitian ini yang dimaksud letak Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan.

8. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat

Menurut Philip Kotler “ Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.²⁸ Sedangkan minat menurut Kanuk adalah “ Pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya”.²⁹

Dari beberapa uraian diatas, pelayanan merupakan salah satu sistem pemasaran yang ditawarkan badan usaha maupun perusahaan kepada konsumen. Pelayanan adalah kunci awal sukses suatu badan usaha, jikalau badan usaha menerapkan suatu pelayanan yang baik kepada nasabah, otomatis nasabah akan menyebar luaskan kepada seseorang yang belum menggunakan jasa badan usaha tersebut.

²⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*(Jakarta: Indeks, 2007), hlm. 143.

²⁹ Kanuk, *Pengertian Minat Nasabah* (Jakarta:2008), hlm. 25.

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan, yang beralamatkan di JL. Serma Lian Kosong No. 24 E didepan SPBU No. 14227351 Kota Padangsidempuan. Adapun penelitian ini dilaksanakan mulai Bulan April 2019 sampai Bulan Juli 2021.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Menurut Abdurrahmat Fathoni “penelitian kuantitatif adalah ilmiah yang mempunyai dukungan pencapaian validitas yang tinggi reabilitasnya.”³⁰

Penelitian kuantitatif ini adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai faktor Lokasi dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah memilih pembiayaan *rahn*

³⁰ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 60.

3. Populasi dan Sampel

4. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto “ Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus.³¹

Sedangkan menurut Sugiono “ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dari penelitian ini adalah Nasabah Perum Pelayanan Unit Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan pada Tahun 2014-2020 yaitu sebanyak 924.

5. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.³² Sedangkan Mudjarat Kuncoro, “sampel adalah suatu himpunan bagian (subset) dari unit populasi.³³

³¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 130

³² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 174.

Dari berbagai rumus yang ada, ada sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel, yaitu rumus slovin:³⁴

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n= Sampel

N= Populasi

e= Perkiraan Tingkat Kesalahan

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan ketentuan yang digunakan e: 10%, adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{924}{1 + 924 (0,1)^2}$$

³³ Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 122

³⁴ Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.138

$$n = \frac{924}{10,24}$$

n= 90,23 dibulatkan 91 nasabah

Berdasarkan keterangan diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 91 nasabah.

Dalam perumusan kriterianya, subjektivitas dan pengalaman peneliti sangat berperan karena peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam pengambilan sampel.³⁵ Dalam penelitian ini mengambil sampel dilakukan menggunakan teknik *Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan melalui sistem acak.³⁶

Karakteristik responden akan dibagi berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, dan pendidikan terakhir.

D. Sumber Data

Sumber data penelitian dapat diklasifikasikan menjadi sumber primer dan sumber sekunder. Dalam memperoleh data yang diperlukan dalam menyusun penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

³⁵ Maman Abdurrahman Dan Sambas Alimuhdin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian*, (Bandung: CV, Pustaka Setia, 2011), hlm.136

³⁶ Beni Ahmadi Soeban, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV. Pustaka Sedia, 2008), hlm. 171

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari penelitian kepada sumbernya, tanpa ada perantara.³⁷ Penelitian dilakukan dengan cara membrikan kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti misalnya dari biro statistik, majalah, koran keterangan- keterangan atau publikasi lainnya. Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan telah disajikan oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk tabel- tabel ataupun dalam bentuk diagram- diagram. Penelitian ini termasuk penelitian melalui segala bahan tertulis atau studi kepustakaan dalam bentuk buku, *literature*, internet dan sekunder tertulis lainnya yang relevan dengan judul penelitian serta dapat di pertanggung jawabkan.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumentasi adalah proses pembuatan yang meliputi aktivitas: perencanaan, penyusunan, uji coba, pengabsahan, dan keandalan instremen penelitian agar instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang sah dan raliabel. Instrumen merupakan alat bantu bagi peneliti

³⁷ Mukhtar, *Bmbngan Skripsi Tesis, Dan Artikel Ilmiah*, (Jakarta: Gaung Persada, 2010), hlm.86

didalam menggunakan metode pengumpulan data atau informasi dari responden.

Adapun tehknik yang digunakan dalam pengumpulan data oprimer ini adalah:

1. Angket atau Kuisisioner

Kuisisioner adalah tehknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti:

Kuesioner yang digunakan sebagai intrumen dalam peneliti ini menggunakan skala likert dengan rumus sebagai berikut :

Tabel 4
Penetapan Skor Alternatif Atau Jawaban Angket

Alternatfi Jawaban	Skor Sifat	Kategori Jawaban
SS	5	Sangat Stuju
S	4	Setuju
KS	3	Kurang Setuju
TS	2	Tidak Setuju
STS	1	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Data Skala Ordinal

Keterangan :

SS : sangat Setuju

KS: Kurang Setuju

S: Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

TS: Tidak Setuju

2. Dokumentasi

Tehknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data- data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta tentang

fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.³⁸ Data dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data- data yang tertulis serta penjelasan fenomena yang ada pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan.

3. Observasi

Observasi sebagai alat pengumpulan data yang merupakan observasi yang dilakukan secara sistematis bukan observasi sambil-sambilan atau secara kebetulan saja. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra lainnya.

F. Teknik Analisis Data

Adapun pengolahan data pada penelitian ini dengan menggunakan analisis sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrumen

a). Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian ini dilakukan dengan taraf signifikan 0,1. Dimana jika nilai signifikan $< 0,1$ maka soal valid, sebaliknya jika nilai signifikan $> 0,1$ maka soal tidak valid. Berdasarkan nilai *pearson*

³⁸ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 152

correlation > dari r_{tabel} maka soal valid, sebaliknya jika *pearson correlation* < dari r_{tabel} maka soal tidak valid.³⁹

b). Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsisten dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran).⁴⁰ Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.⁴¹ Suatu kuesioner dianggap reliabel apabila *Cronbachs alpha* > 0,6, maka pertanyaan- pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah reliabel. Artinya jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

2. Uji Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku atau generalisasi.⁴²

³⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu- Ilmu Lainnya*, (Jakarta : Erlangga, 2013), hlm. 175

⁴⁰ Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 175.

⁴¹ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm 42.

⁴² Dwi Priyatno, *SPSS 22: Pengelola Data Terpadu*, (Yogyakarta : Andi, 2014), hlm.30

3. Asumsi Dasar

a). Uji Normalitas

Uji normalitas yang paling sederhana adalah membuat grafik distribusi frekuensi atas skor yang ada. Mengingat kesederhanaan tersebut, maka pengujian kenormalan data sangat tergantung pada kemampuan data dalam mencermati *plotting* data. Jika jumlah data cukup banyak dan penyebarannya yang ditarik 100% normal (tidak normal sempurna), kesimpulan yang ditarik berkemungkinan salah. Untuk menghindari kesalahan tersebut lebih baik kita pakai beberapa rumus yang telah diuji keterandalannya, yaitu uji *Kolmogoroo- Smirnoo*.⁴³ Uji *Kolmogorow Smirnow* merupakan pengujian normalitas yang dipakai, terutama setelah adanya banyak program statistik yang beredar. Kemudian data dapat dikatakan berdistribusi normal, jika nilai signifikan lebih besar dari 0,1 dan jika data tidak berdistribusi normal maka nilai signifikan lebih kecil dari 0,1.

b). Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis regresi linear.⁴⁴ Adapun pengambilan keputusannya adalah:

Adapun pengambilan keputusannya adalah:

⁴³ Agus Arianto, *Statistik Konsep Dasar Aplikasi, Dan Pengembangan* (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2004), hlm. 272.

⁴⁴ Dwi Priyato, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta Mediakom, 2008), hlm. 36.

1. Jika nilai signifikan $< 0,1$ maka dikatakan mempunyai hubungan yang linear.
2. Jika nilai signifikan $> 0,10$ maka dapat dikatakan mempunyai hubungan yang linear.⁴⁵

3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar perubahan bebas (variabel independen). Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem *multikolinearitas*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantar perubah bebas.⁴⁶

Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala *multikolinearitas* yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi *multikolinearitas*.⁴⁷

2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residul yang tidak sama pada semua pengamatan didalam model regresi. Regresi yang baik

⁴⁵ Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Dan Pengembangannya*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 272.

⁴⁶ Nur Asnawi & Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang : Maliki Press, 2011), hlm. 176.

⁴⁷ Dwi Priyato, *SPSS 22: Pengelolaan Data Terpraktis* (Yogyakarta, CV. Andi Ofset, 2014), hlm. 79.

seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas menggunakan *uji gleder* dengan cara meregresikan variabel independen dengan nilai residulnya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan residul lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.⁴⁸

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda untuk menguji pengaruh kompensasi (X_1) dan motivasi (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y). Seberapa besar independen mempengaruhi variabel dependen dihitung dengan menggunakan persamaan garis regresi berganda sebagai berikut:⁴⁹

$$MN = a + b_1 L_k + b_2 P_2 + e$$

Keterangan:

MN : Minat Nasabah

A : Konstanta

L_k : Lokasi

P : Pelayanan

e : *error* (Tingkat Kesalahan)

$$MN = 9,236 + 0,242LK + 0,275PI + e$$

5. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

⁴⁸ Dwi Priyato, *Op.Cit.* hlm. 90-115.

⁴⁹ M. Iqbal Hasan, *Pokok- Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif) Edisi Kedua* (Jakarta: PT. Bum Aksara, 2003), hlm. 270.

Uji ini dilakukan untuk membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Derajat signifikan yang digunakan adalah 0,01. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen, maka pengambilan keputusan dengan:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Menentukan F_{tabel} dan F_{hitung} dengan taraf signifikan sebesar 1% (0,01). Dalam penelitian ini menunjukkan apakah variabel independen yang terdiri dari variabel pelayanan dan lokasi untuk menjelaskan variabel terikatnya, yaitu minat. Adapun kriteria pengujian uji F adalah sebagai berikut:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima. Berarti masing-masing variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

2. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a ditolak. Berarti masing- masing variabel independen secara bersama- sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran yang mengatakan seberapa baik garis regresi sampel cocok/sesuai dengan datanya.⁵⁰ Jadi r^2 atau R^2 menggambarkan persentase jumlah variasi yang benar- benar dapat dijelaskan oleh garis regresi linearnya, sehingga r^2 atau R^2 dapat menjelaskan seberapa besar perubahan atau variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variabel pada variabel lain.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan laporan ini terjadi dari bagian- bagian agar pembaca lebih mudah memahami isinya. Bagian dari pembahsan yaitu komponen masalah yang didalamnya terdiri dari latar belakang masalah , rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian landasan teori yang berisi uraian secara singkat mengenai teori- teori yang menjelaskan masalah- masalah yang akan diteliti. Hipotesis merupakan uraian yang menjelaskan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan hasil kajian teori.

⁵⁰ Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), hlm. 91.

Metodologi penelitian yang terdiri dari beberapa komponen yaitu lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpulan data, teknik analisis data.

Daftar bacaan sementara berisi semua sumber informasi yang direncanakan untuk digunakan dalam penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum

1. Sejarah berdirinya dan perkembangan

Pegadaian merupakan sebuah lembaga BUMN yang bergerak dalam bidang jasa perkreditan atas dasar hukum gadai. Menurut sejarah berdirinya, pegadaian didirikan oleh pemerintah Hindia-Belanda pada tanggal 1 April 1901 yang ditandai dengan didirikannya Pegadaian Cabang Sukabumi dan sampai sekarang setiap tanggal 1 April 1901 diperingati dengan hari ulang tahun pegadaian.

Latar berdirinya Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan yaitu untuk mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional. Pada Tahun 2009 Pegadaian Syariah membuka unitnya dengan nama PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah dan aman.

Pegadaian Syariah ini tidak bisa terbilang baru dan kantor unitnya pun sudah lumayan banyak, berdasarkan pengamatan di lapangan pertumbuhan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan menunjukkan peningkatan yang sangat pesat semenjak pertama kali didirikannya Pegadaian Syariah yang di

operasikan Pada Tanggal 15 November 2005 hingga Pada Tahun 2017 ini telah membuka 3 unit Pegadaian Syariah (UPS). Berikut tabel jumlah UPS cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan.

Bermula hadir kebijakan jajaran direksi pegadaian, bahwa akan memudahkan masyarakat untuk membuka transaksi pada kantor pegadaian. Maka pada tahun 2005 mulai merintis membuka Pegadaian Syariah di Padangsidimpuan sehingga tepat pada tahun 2005 diresmikan pembukaan Cabang Pegadaian Syariah yang tepatnya di Jl. Sermalian Kosong No. 24 D di depan SPBU.

Setelah membuka Cabang Pegadaian Syariah banyak masyarakat yang berterimakasih kepada kantor Pegadaian Syariah karena dengan adanya pegadaian syariah ini para ekonomi kecil dan menengah sangat mudah mendapatkan modal usaha di lembaga ini, sehingga Pegadaian Syariah Padangsidimpuan saat ini masih terus berjalan dengan sukses.

2. Visi dan misi PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan.

a. Visi Pegadaian Syariah

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi marketing leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

b. Misi Pegadaian Syariah

Untuk mencapai visi Pegadaian syariah, maka yang menjadi misi pegadaian syariah, yaitu:

- 1) Memberikan pembiayaan yang cepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan insfrastuktur yang memberi kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan.
- 3) Membantu pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.⁵¹

3. Slogan PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan

Untuk menambah semangat kerja karyawannya, perum Pegadaian Syariah memiliki slogan yang di pegang teguh yaitu: “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Slogan ini mencerminkan ciri utama pelayanan pegadaian syariah, yaitu:

- a. Mengatasi masalah keuangan dan kebutuhan dana dalam pelayanan dan waktu yang relatif singkat.
- b. Tidak menuntut persyaratan administrasi yang menyulitkan.

⁵¹www.pegadaian.com, diakses tanggal 15 mei 2018 pukul 20.00 WIB

Slogan hanya digunakan untuk keperluan bersifat promosi seperti yang dipakai dalam media iklan, brosur, sepanduk, dan lain-lain.

Selain itu, slogan tidak digunakan dalam keperluan resmi atau dinas seperti kop surat, kartu nama, amplop dinas, dan sebagainya.

4. Tujuan dan budaya Pegadaian Syariah

a. Tujuan Pegadaian Syariah

Sifat usaha pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum, dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelola.

Oleh karena itu, Pegadaian memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan dan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman dari/pembiayaan atas dasar hukum gadai.
- 2) Untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan para pelepas uang atau tukang *ijon* atau rentenir yang bunganya relatif tinggi.
- 3) Mencegah praktek pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar.

b. Budaya

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi Perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus dipelajari,

dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian yaitu INTANI yang terdiri dari:

- 1) Inovatif , dimana insan pegadaian harus berinisiatif, kreatif, produktif, dan adaktif. Berorientasi pada solusi bisnis.
- 2) Nilai moral tinggi insan pegadaian harus taat beribadah, jujur dan berfikir positif.
- 3) Terampil, insan pegadaian harus kompeten dibidang tugasnya, selalu mengembangkan diri.
- 4) Adil layanan nsan pegadaian harus peka dan cepat tanggap, empati, santun, dan ramah.
- 5) Nuansa citra, bangga sebagai insan pegadaian dan bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan.

5. Fungsi, Kedudukan Dan Status Hukum PT. Pegadaian (Persero)

a. Fungsi

PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang ada di indonesia PT. Pegadaian (Persero) memiliki fungsi untuk mengelola dan menyalurkan dana yang ada kepada masyarakat melalui pemberian kredit gadai serta pengembangan usha-usaha lain menguntungkan kedua belah pihak, baik pegadaian ataupun masyarakat.

b. Kedudukan PT Pegadaian (Persero)

c. PT Pegadaian (Persero) adlah badan usaha milik negara (BUMN) yang berada di bawah naungan departemen dan pinjaman oleh

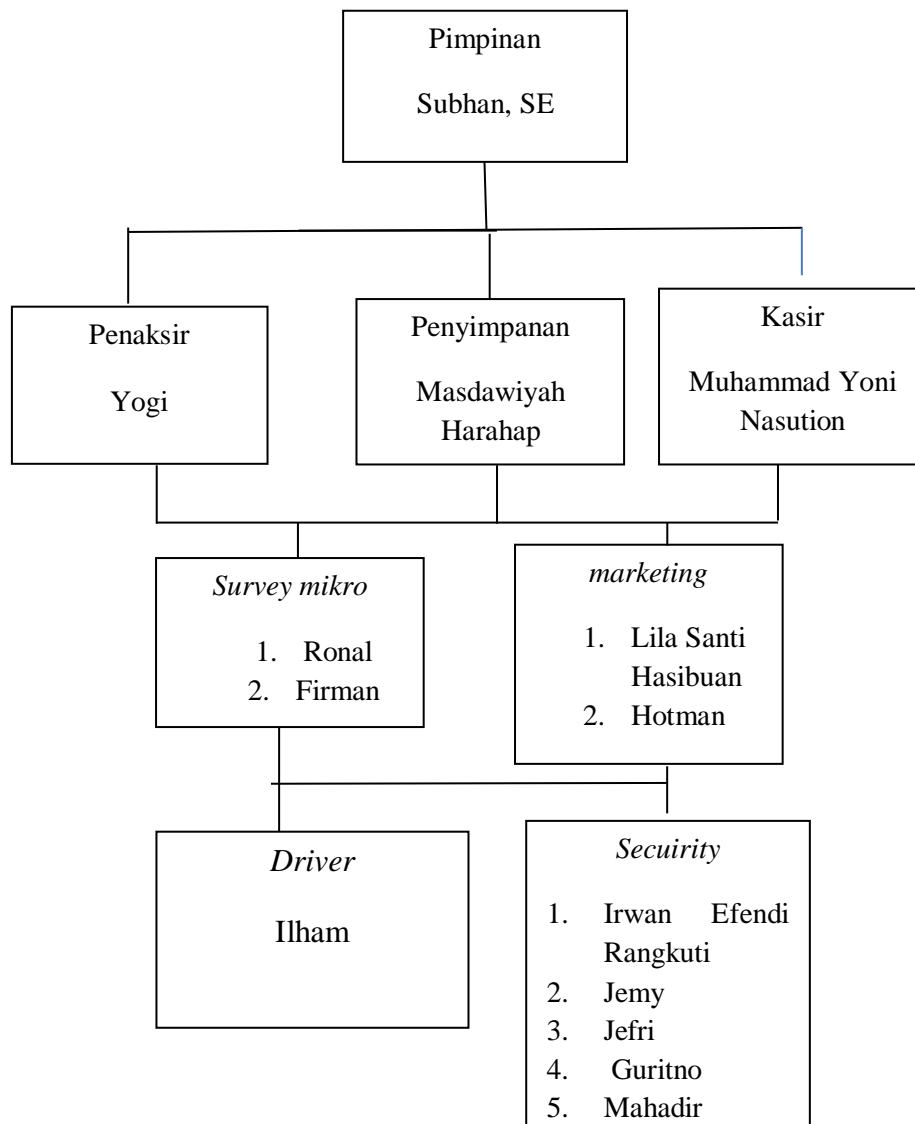
dewan direksi. Menteri keuangan bertindak sebagai pembina pengawasan dilakukan oleh dewan pengawas.

d. Status

Pada awalnya pegadaian berstatus jawatan. Pada tahun 1961 statusnya berubah menjadi perusahaan negara (PN), kemudian pada tahun 1989 berubah menjadi perusahaan umum (Perum). Dan tahun 2012 tepatnya tanggal 1 april Perum pegadaian resmi berubah menjadi Persero Terbatas (PT).

Gambar 4.1

Struktur Organisasi



Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

6. Tugas dan tanggung jawab

a) Pimpinan cabang

Fungsi pimpinan cabang adalah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi dan keuangan usaha gadai dan usaha lain kantor cabang serta unit pelayanan cabang. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, pemimpin cabang mempunyai tugas dan tanggung jawab:

- 1) Menyusun rencana kerja serta anggaran kantor cabang dan UPC berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- 2) Merencanakan, mengendalikan, menyelenggarakan, dan mengorganisasikan operasional usaha gadai dan usaha lain.
- 3) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional UPC.
- 4) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan penata usaha barang jaminan bermasalah.
- 5) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pengelolaan modal kerja.
- 6) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pengelolaan administrasi serta pembuatan laporan kegiatan operasional kantor cabang.

- 7) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kebutuhan dan penggunaan sarana prasarana, serta kebersihan dan ketertiban kantor cabang dan UPC.
- 8) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pemasaran dan pelayanan konsumen.
- 9) Mewakili kepentingan perusahaan baik kedalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh atasan.

b) Penaksir

Fungsi penaksir adalah melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, penaksir mempunyai tugas dan tanggung jawab:

- 1) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
- 2) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dari nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan dilelang.
- 3) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.

c) Kasir

Fungsi kasir adalah melakukan tugas penerimaan, penyimpanan, dan pembayaran yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang dan UPC. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut kasir mempunyai tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
- 3) Membayar uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Melakukan pembayaran segala pengelompokan yang terjadi dikantor cabang dan UPC.

7. Produk-produk unggulan PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan

a. Tabungan Emas

Produk Tabungan Emas adalah produk layanan pembelian emas dengan fasilitas titipan dengan harga terjangkau, layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

b. Gadai Syariah (*Ar-rah*n)

Gadai syariah adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dalam sistem gadai sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan berlian, cepat prosesnya dan aman penyimpanannya.

c. *Arrum*

Arrum (untuk usaha mikro) adalah pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro/kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembangan secara angsuran, menggunakan jaminan emas, berlian, dan BPKB kendaraan bermotor.

d. MULIA

Logam MULIA atau emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan investasi yang nilainya stabil, liquid, dan aman secara riil. MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi) memfasilitasi kepemilik emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel. Akad MULIA menggunakan akan *Murabahah* dan *Rahn*.

e. Amanah

Amanah adalah produk pegadaian syariah dalam memberikan pinjaman untuk kepemilikan kendaraan bermotor. Produk ini

menerapkan sistem syariah dengan akad murabahah, yaitu pemberian pinjaman. Para pegawai tetap atau instansi atau perusahaan tertentu dapat memanfaatkan produk ini dengan cara memberikan besarnya penghasilan. Pola perikatan jaminan sistem fidusia atau objek surat kuasa pemotongan gaji amanah tersebut.

f. Multi Pembayaran *Online* (MPO)

Layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti listrik, telepon, PDAM, dan lain sebagainya secara *online* di outlet pegadaian di seluruh Indonesia. Merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi tanpa memiliki rekening di bank.

g. Jasa taksiran/sertifikat perhiasaan

Mengetahui kualitas perhiasanemas dan batu permata yang dilakukan oleh penaksir yang handal.

h. Kredit Angsuran Fidusia (KREASI)

Kredit untuk usaha mikro dan kecil dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor dengan berjangka waktu sampai dengan 3 tahun angsuran tetap setiap bulan.

i. Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA)

Kredit untuk usaha mikro dan kecil dengan jamina emas dan berlian dengan berjangka waktu sampai 3 tahun angsuran tetap setiap bulan.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} (r_{tabel} Terlampir) dengan taraf signifikan 10% atau 0,1 dan derajat kebebasan (df) = $n - 2$, dimana n = jumlah sampel, jadi $df = 91 - 289$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,369 sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected item- Total Correlation*. Jika r_{hitung} lebih besardar r_{tabel} maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel V
Hasil Uji Validitas Lokasi

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{table}	Keterangan
Lokasi 1	0,666	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ $n = 89$ Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,369$	Valid
Lokasi 2	0,699		Valid
Lokasi 3	0,597		Valid
Lokasi 4	0,458		Valid
Lokasi 5	0,369		Valid

Sumber : Hasil output SPSS Versi 23 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa *Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dar r_{tabel} 0,369. Hal tersebut berart masing- masing item pertanyaan dapat dikatakan valid.

Tabel VI
Hasil Uji Validitas Pelayanan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{table}	Keterangan
Pelayanan 1	0,390	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel} n = 89$ Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,396$	Valid
Pelayanan 2	0,622		Valid
Pelayanan 3	0,301		Valid
Pelayanan 4	0,534		Valid
Pelayanan 5	0,525		Valid

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23 (data diolah)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari $r_{tabel} 0,369$. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid.

Tabel VII
Hasil Uji Validitas Minat Nasabah

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{table}	Keterangan
Minat Nasabah 1	0,427	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel} n = 89$ Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,396$	Valid
Minat Nasabah 2	0,504		Valid
Minat Nasabah 3	0,500		Valid
Minat Nasabah 4	0,349		Valid
Minat Nasabah 5	0,427		Valid

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23 (data diolah)

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari $r_{tabel} 0,396$. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dapat digunakan untuk menentukan apakah instrumen Reliabel atau tidak. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka dapat dikatakan Reliabel. Nilai Reliabelitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel VIII
Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistic

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	N of Items
Lokasi	,484	5
Pelayanan	,216	5
Minat Nasabah	,122	5
Minat Masyarakat	0,634	5

Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* untuk variabel Lokasi $0,483 > 0,60$. Dengan demikian variabel Lokasi dapat dikatakan reliabel. Selanjutnya *Cronbach's alpha* untuk variabel Pelayanan $0,216 > 0,60$. Dengan demikian variabel Pelayanan dapat dikatakan reliabel. *Cronbach's alpha* untuk variabel Minat Nasabah $0,122 > 0,60$, Demikian variabel Minat Naabah dapat dikatakan reliabel.

3. Analisis Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif merupakan proses pengelolaan data untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti. Analisis deskriptif meneliti penyajian data melalui tabel, *mean*, *minimum*, *maximum* dan perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IX
Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	91	2	5	4,09	,608
P2	91	2	5	3,77	,716
P3	91	2	5	3,98	,730
Valid N (listwise)	91				

Sumber : Hasil penelitian (data diolah, SPSS Versi 23)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel Lokasi dengan jumlah data (N) sebanyak 91 mempunyai nilai mean sebesar 4,09 dengan nilai minimum 2 dan nilai maksimum 5 serta standar deviasi sebesar ,608. Variabel Pelayanan dengan jumlah data (N) sebanyak 91 mempunyai nilai mean sebesar 3,77 dengan nilai minimum 2 dan nilai maksimum 5 serta standar deviasi sebesar ,716. Variabel Minat Nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 91 mempunyai nilai mean sebesar 3,98 dengan nilai minimum 2 dan nilai maksimum 5 serta standar deviasinya sebesar ,730.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Untuk menentukan suatu data dapat dikatakan normal atau tidak dilihat dari nilai signifikannya. Jika signifikannya $>0,1$

maka variabel berdistribusi normal, sebaliknya jika signifikannya $<0,1$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

Tabel X
Hasil Uji One- Sample Kolmogorov- Smirno Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal	Mean	,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1,47588304
	Absolute	,069
	Positive	,050
	Negative	-,069
Test Statistic		,069
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.

Berdasarkan tabel di atas terlihat signifikan, adalah 0,200 dan lebih besar dari 0,1 ($0,200 > 0,1$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dengan menggunakan uji Kolmogrov Smirnov.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai *variance inflation* dan *tolerance*, apabila nilai VIF kurang dari 10 dan *tolerance* lebih 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel XI
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9,236	2,177		4,243	,000		
Lokasi	,242	,071	,329	3,421	,001	,997	1,003
Pelayanan	,275	,089	,298	3,091	,003	,997	1,003

a. Dependent Variable: Minat Nasabah (Y)

Sumber : Hasil penelitian (data diolah, SPSS Versi 23)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *tolerance* dari variabel lokasi (X1) adalah $0,997 > 0,1$, variabel Pelayanan (X2) adalah $0,997 > 0,1$. Dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari kedua variabel di atas lebih besar dari 0,1 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel Lokasi (X1) adalah $1,003 < 10$, variabel Pelayanan (X2) adalah $1,003 < 10$. Jadi dapat disimpulkan nilai VIF kedua variabel di atas lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Suatu model regresi dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas apabila titik-titik pada *scatterplott* regresi tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Hasil uji heterokedastisitas sebagai berikut:

Tabel XII
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,550	1,408		1,811	,074		
	Lokasi	-,055	,046	-,127	-1,197	,235	,997	1,003
	Pelayanan	-,025	,058	-,045	-,428	,670	,997	1,003

Sumber : Hasil penelitian (data diolah, SPSS Versi 23)

Dari tabel di atas dapat dilihat variabel Lokasi (X1) dengan menggunakan korelasi Spearman's rho adalah $0,058 > 0,1$, variabel Pelayanan (X2) sebesar $0,428 > 0,1$. Dapat disimpulkan dari nilai kedua variabel di atas lebih besar dari 0,1 sehingga tidak terjadi heterokedastisitas.

6. Analisis Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau tidak hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel bebas dengan

satu variabel terikat. Persamaan regresi linear berganda dengan dua variabel bebas berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Tabel XIII
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,236	2,177		4,243	,000
L	,242	,071	,329	3,421	,001
P	,275	,089	,298	3,091	,003

a. Dependent Variable: Minat Nasabah (Y)

Sumber : Hasil penelitian (data diolah, SPSS Versi 23)

Dari tabel di atas pada kolom *unstandardized coefficients* bagian kolom b, maka persamaan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah :

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

b_1b_2 = koefisien regresi linear berganda

LK = Lokasi

PL = Pelayanan

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai Konstanta (a) sebesar 9,326 artinya jika lokasi (X_1) dan Pelayanan (X_2) nilainya adalah 0, maka Minat Nasabah (Y) nilainya 9,236
- b. Nilai Koefisien regresi variabel Lokasi sebesar satuan, maka akan meningkatkan Minat Nasabah sebesar 0,242 satuan dengan asumsi variabel bebas lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Lokasi dengan Minat Nasabah, semakin naik Lokasi maka semakin meningkat Minat Nasabah.
- c. Nilai Koefisien regresi variabel Pelayanan (b_2) bernilai positif sebesar 0,275, artinya bahwa setiap Pelayanan sebesar satuan, maka akan meningkatkan Minat Nasabah sebesar 0,275 satuan dengan asumsi variabel bebas lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara Pelayanan dengan Minat Nasabah, semakin naik Pelayanan maka semakin meningkat Minat Nasabah.

7. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen (Lokasi dan Pelayanan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Minat Nasabah). Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individu dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah: jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak sedangkan jika t_{hitung}

$>t_{\text{tabel}}$ maka H_a diterima dan jika nilai sig $<0,1$ maka H_a diterima. Adapun hasil analisis regresi output sebagai berikut.

Tabel XIV
Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,236	2,177		4,243	,000
L	,242	,071	,329	3,421	,001
P	,275	,089	,298	3,091	,003

Sumber : Hasil output SPSS Versi 23 (data diolah, 2021)

Untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 5\%$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$ dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df = 91-2-1=88$, maka diperoleh t_{tabel} sebesar Berdasarkan hasil uji t dari tabel diatas untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha = 10:2 = 5\%$ (uji dua pihak) dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df = 91-2-1=88$. Dengan pengujian dua sisi ($\text{sig}=0,05$), maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,662.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel lokasi memiliki t_{hitung} sebesar 3,421 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($3,421 > 1,662$) maka H_a diterima. Selanjutnya berdasarkan nilai signifikan $< 0,1$ ($0,001 < 0,1$) maka hal diterima. Jadi, disimpulkan bahwa secara parsial lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel lokasi memiliki t_{hitung} sebesar 3,421 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,421 > 1,662$) maka H_a diterima. Selanjutnya berdasarkan nilai signifikan $< 0,1$ ($0,001 < 0,1$) maka hal diterima. Jadi, disimpulkan bahwa secara parsial lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah.

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji stastistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama- sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah : jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterma dan jika nilai signifikan $< 0,1$ maka H_a diterima. Digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel indenpenden secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

Tabel XVII
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,432 ^a	,187	,168	1,493

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23 (data diolah, 2021).

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Lokasi

Dependent Variable: Minat Nasabah

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah : jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan jika nilai signifikan $< 0,1$ maka H_a diterima. Digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

8. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien Determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian

Tabel XVII
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,432 ^a	,187	,168	1,493

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23 (data diolah, 2021).

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Lokasi

c. Dependent Variable: Minat Nasabah

Berdasarkan tabel diatas R^2 (Square) sebesar 0,187. Hal ini menunjukkan bahwa presentase variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 51,1% sedangkan sisanya Persamaan analisis regresi linear berganda di peroleh hasil sebagai

berikut:

$$MN = a + b_1LK + b_2 PL + e$$

$$MN = 9,236 + 0,242 + 0,275 +$$

Keterangan:

MN	=Minat Nasabah
a	= Konstanta
$b_1b_2b_3$	= Koefisien Regresi
X1	= Lokasi
X2	= Pelayanan
e	= Batas Kesalahan Acak

Dari persamaan regresi diatas bahwa :

- Konstanta sebesar 9,236 artinya apabila variabel lokasi, dan pelayanan dianggap konstan atau nol maka minat- minat nasabah untuk menggadaikan adalah sebesar 9,236 satuan.
- Koefisien regresi variabel lokasi sebesar 0,242 artinya apabila tingkat variabel meningkat 1 satuan maka minat nasabah meningkat sebesar 0,242 satuan.koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara lokasi dan minat nasabah untuk menggadaikan.
- Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0.725 artinya apabila tingkat varabel 1 satuan maka minat nasabah menngkat sebesar 0,275 satuan. Koefsien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan dan minat nasabah untuk menggadaikan.

Hasil uji koefisien determinasi *Adjusted Rsquare* dengan nilai, 0,187 atau 51,1% hal ini menunjukkan bahwa variabel lokasi, dan pelayanan

berpengaruh terhadap variabel minat nasabah menggadaikan sedangkan 48,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Secara parsial variabel Lokasi mempunyai Pengaruh terhadap Minat Nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,421 > 1,662$ dan nilai sig. $< \alpha$ ($0,000 < 0,1$)). Penelitian ini didukung teori menurut Philip Kotler yang menyatakan bahwa dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan terhadap suatu Lokasi maka akan memberikan kepuasan dan nilai yang bagus terhadap Lokasi tersebut sehingga menimbulkan minat beli nasabah.

Secara parsial variabel Pelayanan mempunyai Pengaruh terhadap Minat Nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,091 > 1,662$ dan nilai sig. $< \alpha$ ($0,028 < 0,1$)). Hasil penelitian ini didukung teori menurut Melayu SP Hasibuan pada buku Dasar-dasar Perbankan yang mengatakan bahwa: Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) pembeli untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama Pegadaian. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Secara simultan variabel Lokasi, variabel, dan variabel pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Minat Nasabah dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($22,496 > 1,662$) dan nilai sig $< 0,1$ ($0,00 < 0,1$).

. D. Keterbatasan Penelitian

Semua rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan langkah- langkah yang ditetapkan dalam metodologi penelitian, hal ini bertujuan agar hasil yang diperoleh benar- benar objektif dan sistematis. Namun untuk memperoleh hasil yang sempurna dari sesuatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Adapun keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah menyebarkan kuesioner (angket) peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pertanyaan yang terdapat pada kuesioner sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh. Selain itu, peneliti memiliki keterbatasan kemampuan dalam menganalisis data yang sudah diperoleh. Walaupun demikian, peneliti berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat dijelaskan.

Walaupun demikian, peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat dijelaskan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Judul penelitian ini adalah Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggadaikan Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan.

1. Secara parsial, Lokasi memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,421 > 1,662$) atau H_{a1} diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara Lokasi terhadap Minat Nasabah. Lokasi merupakan salah satu bentuk Lokasi yang strategis dijangkau oleh nasabah maka semakin menarik nasabah untuk menggadaikan.
2. Secara parsial, Pelayanan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,091 < 1,662$) atau H_{a2} diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara Pelayanan terhadap Minat Nasabah. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia secara umum dikelompokkan dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa.
3. Saran simultan atau bersama-sama antara Lokasi, dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah. Hal ini dapat dilihat dari uji simultan (uji F) $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($22,496 > 1,662$) maka dapat disimpulkan H_{a3} diterima, artinya secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel Lokasi dan

Pelayanan terhadap Minat Nasabah memilih pembiayaan Rahn dan PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan.

B. Saran

Adapun saran peneliti berdasarkan kesimpulan di atas, sebagai berikut:

1. Kepada perusahaan

Penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi, dan pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggadaikan di Pegadaian. Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan. Maka disarankan pada . Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan. untuk tetap mempertahankan lokasi, dan pelayanannya agar nasabah dapat menarik minat nasabah untuk menggadaikan.. Serta selalu memberikan keinginan yang diharapkan pelanggan.

2. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan nasabah terhadap minat menggadaikan, dan mengetahui faktor apa saja yang membuat nasabah tertarik atau berminat untuk membeli suatu produk.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini. menjadi bahan referensi tambahan terutama bagi peneliti selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel lain yang

mempengaruhi minat beli nasabah , selain dari factor lokasi, dan pelayanan untuk memperoleh hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Agus Arianto, *Statistik Konsep Dasar Aplikasi, Dan Pengembangan*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004.
- Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Beni Ahmadi Soeban, *Metode Penelitian*, Bandung: CVPustakaSedia, 2008..
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu- Ilmu Lainnya*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- *SPSS 22: Pengelolaan Data Terpraktis*, Yogyakarta, CV. Andi Offset. 2014.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Departemen Agama RI, *Al-Quran Terjemahannya*, Jakarta: CV: Darus Sunnah, 2002
- Faisal Afiff, *Psikologi Pengembangan*, Bandung: Angkasa, 1990.
- Hindrayani, *Manajemen Operasional*, Yogyakarta: Pohon Cahaya, 2010..
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Kanuk, *Pengertian Minat Nasabah*, Jakarta:2008.
- Kasmir dan Jakfar, *studi Kelayakan Bisnis Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana, 2012.
- *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- *Etika Customer Servis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2008.

- *Kewirausahaan- Edisi Revisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- M. Iqbal Hasan, *Pokok- pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif) Edisi Kedua*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.
- Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian, Bandung*: CV, Pustaka Setia, 2011.
- Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Mukhtar, *Bimbingan Skripsi, tesis, dan artikel ilmiah*, Jakarta: Gaung Persada, 2010.
- M Nur Ghufroon & Rini Risnawit S, *Teori- teori Psikologi*, Yogyakarta: Arruzz Mediam 2014.
- M. Nur Rianto, *Dasar- dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: Alfabeta, 2012.
- Meity Taqdir Qodratillah, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Untuk Pelajar* (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2011.
- Nur Asnawi & Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: Maliki Press, 2011.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2007.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Sriyadi, *Bisnis Manajemen Perusahaan Modern*, Semarang: 1991.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, Jakarta: Kencana, 2011.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.

CURUCULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama : SRI WAHYUNI LUBIS
Nim : 14 401 00070
Tempat/ tanggal lahir : Tanjung Morawa, 01 April 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 3 dari 7 bersaudara
Alamat : Jl. H. T. Rizal Nurdin KM 7, Desa Salambue
Agama : Islam
No Hp : 0852-3516-6250
Email : Sriwahyunilbs@gmail.com

DATA ORANG TUA/WALI

Nama Ayah : RIZAL ALAMSYAH LUBIS
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : SAINAB NASUTION
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. H. T. Rizal Nurdin KM 7, Desa Salambue

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2003-2008 : SD Negeri 200512 SALAMBUE
Tahun 2009-2011 : Pesantren Ma'had Darul Istiqomah
Tahun 2012-2014 : SMA Negeri 8 Padangsidempuan
Tahun 2014-2018 : Program Sarjana (Strata-1) Perbankan Syariah IAIN
Padangsidempuan

Motto Hidup : Lakukanlah Kebaikan Sekecil Apapun Karena Kau Tak
Pernah Tahu

Kebaikan Apa Yang Akan Membawamu Ke Surga.

LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth

Bapak/ Ibu/ Saudara/ i

Responden Terhadap Minat Nasabah Di Pegadaian Syariah

Cabang Alaman Bolak Kota Padangsimpuan

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGADAIKAN DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN BOLAK KOTA PADANGSIDIMPUAN”

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi dari Bapak/Ibu/Saudara/I berkaitan dengan pengaruh faktor psikologis terhadap minat masyarakat desa gunung manaon menjadi nasabah. Saya berharap partisipasi dari Bapak/ Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/ Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

SRI WAHYUNILUBIS
NIM. 1440100070

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. wanita
3. Pendidikan Terakhir
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Sarjana
 - e. Pasca sarjana
 - f. Lain- lain
4. Profesi/ Pekerjaan
 - a. Pelajar/ mahasiswa
 - b. Pegawai / karyawan
 - c. Wiraswasta
 - d. Lain- lain
5. Alamat Rumah :
6. Penghasilan :

B. Jawablah pertanyaan/ pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda benar(√) pada jawaban yang dipilih dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) bernilai 5
2. Setuju (S) bernilai 4
3. Kurang setuju (KS) bernilai 3
4. Tidak Setuju (TS) bernilai 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1

C. Angket Lokasi

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Lokasi Pegadaian Syariah dekat dengan pasar					
2	Lokasi Pegadaian Syariah dapat dijangkau oleh alat transportasi					
3	Lokasi Pegadaian Syariah aman karena dekat kantor polisi.					
4	Lokasi Pegadaian Syariah nyaman untuk nasabah.					
5	Parkiran Pegadaian Syariah lumayan nyaman					

D. Angket Pelayanan

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai Pegadaian Syariah sangat ramah.					
2	Pegawai Pegadaian Syariah menjalankan tugasnya sesuai bidangnya.					
3	Pegawai Pegadaian Syariah sopan santun dalam berkomunikasi.					
4	Pegawai Pegadaian Syariah kurang peduli memberikan pelayanan kepada nasabah.					
5	Saya sangat nyaman dengan pelayanan yang diberikan Pegawai Pegadaian Syariah.					

E. Angket Minat

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya tertarik dengan produk yang ditawarkan Di Pegadaian Syariah karena sesuai dengan kebutuhan saya.					
2	Saya berminat menggunakan jasa Pegadaian Syariah.					
3	Saya berkeinginan untuk mengetahui lebih banyak mengenai Pegadaian Syariah.					
4	Merek atau label syariah menjadi					

	daya tarik bagi saya untuk menjadi nasabah.					
5.	Saya kurang berminat menggunakan produk Pegadaian Syariah kerana merasa mengandung Riba.					

Lampiran 5

Hasil Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X1)

		Correlations					
		Lokasi1	Lokasi2	Lokasi3	Lokasi4	Lokasi5	TotalScore
Lokasi1	Pearson Correlation	1	,428**	,370**	,191	,011	,689**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,090	,924	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Lokasi2	Pearson Correlation	,428**	1	,343**	,289**	,099	,702**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,009	,383	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Lokasi3	Pearson Correlation	,370**	,343**	1	,146	,045	,646**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002		,196	,693	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Lokasi4	Pearson Correlation	,191	,289**	,146	1	-,009	,484**
	Sig. (2-tailed)	,090	,009	,196		,938	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Lokasi5	Pearson Correlation	,011	,099	,045	-,009	1	,438**
	Sig. (2-tailed)	,924	,383	,693	,938		,000
	N	80	80	80	80	80	80
TotalScore	Pearson Correlation	,689**	,702**	,646**	,484**	,438**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2)

Correlations

		Promosi1	Promosi2	Promosi3	Promosi4	Promosi5	TotalS
Promosi1	Pearson Correlation	1	,158	,311**	,064	,055	
	Sig. (2-tailed)		,161	,005	,572	,627	
	N	80	80	80	80	80	
Promosi2	Pearson Correlation	,158	1	,002	,226*	-,207	
	Sig. (2-tailed)	,161		,986	,044	,066	
	N	80	80	80	80	80	
Promosi3	Pearson Correlation	,311**	,002	1	,209	,202	
	Sig. (2-tailed)	,005	,986		,063	,072	
	N	80	80	80	80	80	
Promosi4	Pearson Correlation	,064	,226*	,209	1	,095	
	Sig. (2-tailed)	,572	,044	,063		,400	
	N	80	80	80	80	80	
Promosi5	Pearson Correlation	,055	-,207	,202	,095	1	
	Sig. (2-tailed)	,627	,066	,072	,400		
	N	80	80	80	80	80	
TotalScore	Pearson Correlation	,578**	,551**	,582**	,625**	,324**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,003	
	N	80	80	80	80	80	

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X2)

Correlations

		Pelayanan1	Pelayanan2	Pelayanan3	Pelayanan4	Pelayanan5	Total
Pelayanan1	Pearson Correlation	1	,151	-,104	-,067	,032	
	Sig. (2-tailed)		,180	,357	,555	,776	
	N	80	80	80	80	80	
Pelayanan2	Pearson Correlation	,151	1	-,068	,180	,217	
	Sig. (2-tailed)	,180		,551	,110	,053	
	N	80	80	80	80	80	
Pelayanan3	Pearson Correlation	-,104	-,068	1	,157	-,358**	
	Sig. (2-tailed)	,357	,551		,164	,001	
	N	80	80	80	80	80	
Pelayanan4	Pearson Correlation	-,067	,180	,157	1	,148	
	Sig. (2-tailed)	,555	,110	,164		,191	
	N	80	80	80	80	80	
Pelayanan5	Pearson Correlation	,032	,217	-,358**	,148	1	
	Sig. (2-tailed)	,776	,053	,001	,191		
	N	80	80	80	80	80	
TotalScore	Pearson Correlation	,288**	,597**	,286*	,642**	,515**	
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,010	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel MinaT Nasabah (Y)

Correlations

		Minat1	Minat2	Minat3	Minat4	Minat5	TotalScore
Minat1	Pearson Correlation	1	,182	,317**	,069	,039	,582**
	Sig. (2-tailed)		,106	,004	,545	,731	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Minat2	Pearson Correlation	,182	1	,043	,126	,001	,506**
	Sig. (2-tailed)	,106		,708	,267	,996	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Minat3	Pearson Correlation	,317**	,043	1	-,031	-,294**	,347**
	Sig. (2-tailed)	,004	,708		,785	,008	,002
	N	80	80	80	80	80	80
Minat4	Pearson Correlation	,069	,126	-,031	1	,052	,539**
	Sig. (2-tailed)	,545	,267	,785		,646	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Minat5	Pearson Correlation	,039	,001	-,294**	,052	1	,447**
	Sig. (2-tailed)	,731	,996	,008	,646		,000
	N	80	80	80	80	80	80
TotalScore	Pearson Correlation	,582**	,506**	,347**	,539**	,447**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

Hasil Uji Realibilitas Variabel Lokasi (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,726	6

Hasil Uji Realibilitas Variabel Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,626	6

Hasil Uji Realibilitas Variabel Minat Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,634	6

Hasil Uji Analisis Deskriptif, Normalitas, Koefisien Determinasi

Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics									
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Varian ce
	Statisti c	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statisti c
Lokasi	80	10	12	22	1403	17,54	,260	2,327	5,416
Pelayanan	80	7	16	23	1561	19,51	,192	1,714	2,937
Minat Nasabah	80	8	14	22	1516	18,95	,186	1,660	2,757
Valid N (listwise)	80								

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,44079472
Most Extreme Differences	Absolute	,062
	Positive	,037
	Negative	-,062
Test Statistic		,062
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.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,497 ^a	,247	,217	1,469

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Pelayanan,

b. Dependent Variable: Minat Nasabah

Hasil Uji Parsial (uji t) Simultan (uji F)

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance
1	(Constant)	5,900	2,747		2,148	,035	
	Produk	,259	,071	,363	3,643	,000	,996
	Promosi	,220	,086	,257	2,564	,012	,984
	Pelayanan	,218	,097	,225	2,237	,028	,982

a. Dependent Variable: MinatMasyarakat

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

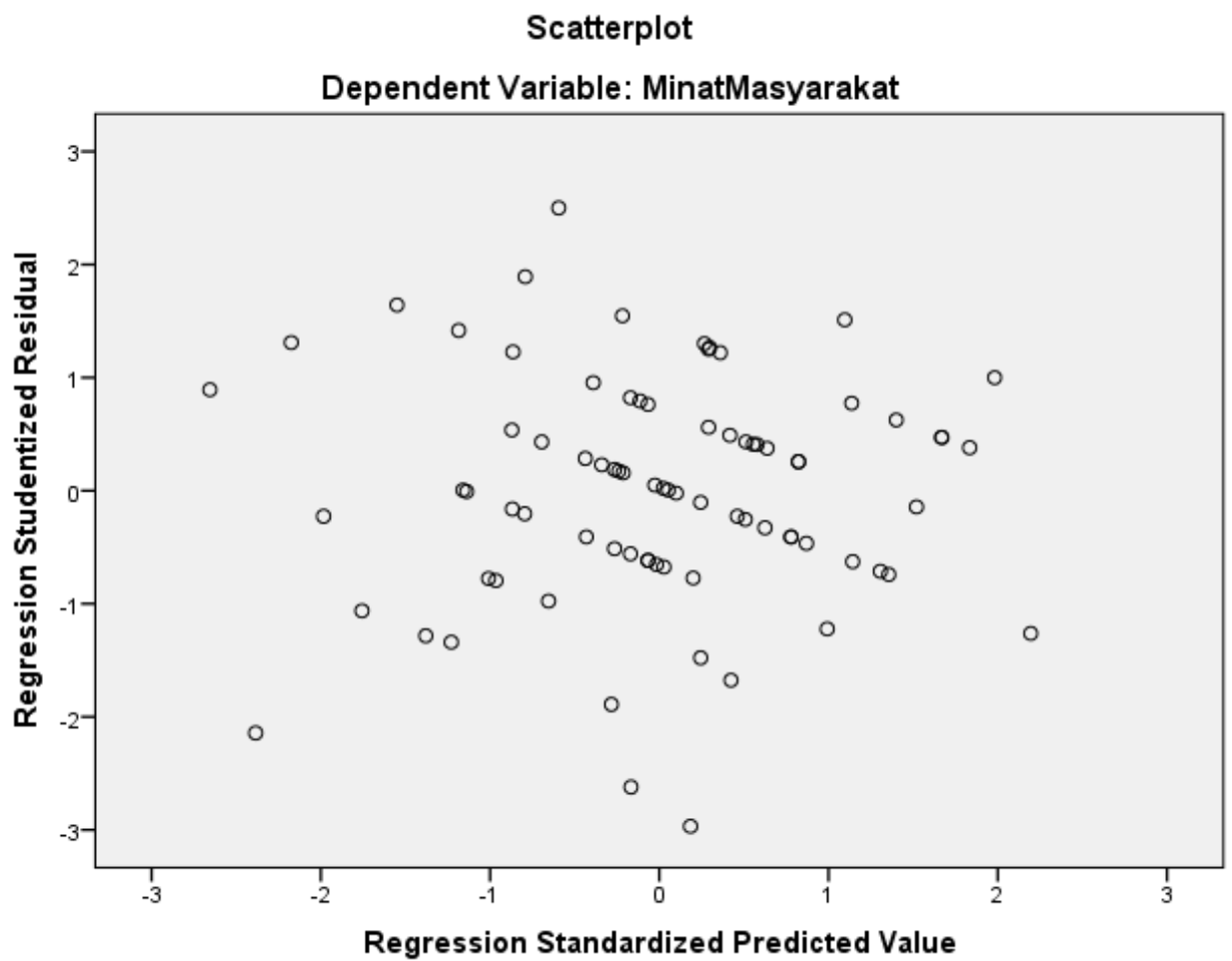
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53,805	3	17,935	8,312	,000 ^b
	Residual	163,995	76	2,158		
	Total	217,800	79			

a. Dependent Variable: MinatMasyarakat

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk, Promosi

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 9 : Hasil Uji Reliabilitas Minat Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,122	5

Lampiran 17: Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,236	2,177		4,243	,000
	L	,242	,071	,329	3,421	,001
	P	,275	,089	,298	3,091	,003

a. Dependent Variable: Minat Nasabah (Y)

Lampiran 13: Hasil Linearitas Lokasi Terhadap Minat Nasabah

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MN * L	Between Groups	(Combined)	48,592	10	4,859	2,020	,042
		Linearity	23,706	1	23,706	9,855	,002
		Deviation from	24,887	9	2,765	1,150	,339
		Linearity					
Within Groups			192,440	80	2,406		
Total			241,033	90			

Lampiran 18: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,432 ^a	,187	,168	1,493

a. Predictors: (Constant), Lokasi (X1), Pelayanan (X2)

b. Dependent Variable: Minat Nasabah (Y)

Lampiran 14: Hasil Uji Linearitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MN * P	Between Groups	(Combined)	30,623	7	4,375	1,726	,114
		Linearity	18,925	1	18,925	7,465	,008
		Deviation from Linearity	11,698	6	1,950	,769	,596
Within Groups			210,410	83	2,535		
Total			241,033	90			

Lampiran 19: Hasil Uji Parsial (uji-t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,236	2,177		4,243	,000
L	,242	,071	,329	3,421	,001
P	,275	,089	,298	3,091	,003

a. Dependent Variable: Minat Nasabah (Y)

Lampiran 20 : Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44,992	2	22,496	10,098	,000 ^b
	Residual	196,041	88	2,228		
	Total	241,033	90			

a. Dependent Variable: Minat Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Lokasi (X1), Pelayanan (X2)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

nomor : 2054 /In.14/G.1/PP.00.9/08/2019
keperluan :
materi : Penunjukan Pembimbing Skripsi

30 Agustus 2019

Bapak/ Ibu;

Budi Gautama Siregar : Pembimbing I
Delima Sari Lubis : Pembimbing II

Yang terhormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/ Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan 1 skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Sri Wahyuni Lubis
NPM : 1440100070
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Lokasi dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan

Diharapkan kepada Bapak/ Ibu sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan-judul bila diperlukan.

Permohonan ini disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Abdul Nasser Hasibuan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Disampaikan kepada :
Kepala Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

or : 3990 /In.14/G.1/TL.00/12/2019
: Mohon Izin Pra Riset

11 Desember 2019

Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Sri Wahyuni Lubis
NIM : 1440100070
Semester : XI (Sebelas)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

ah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul: " Analisis Pengaruh dan Lokasi dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah yang menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan ".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



an Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Abdul Nasser Hasibuan

ibusan,
an Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Padangsidimpuan, 28 Juli 2021

nomor : 75 /60068/2021
inspirasi : -
jenis : Biasa

kepada Yth,
Rektor Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidimpuan

Padang Sidimpuan

: Telah Selesai Melakukan Riset.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Surat ini diberitahukan bahwa Mahasiswa di bawah ;

Nama : Sri Wahyuni Lubis
NIM : 1440100070

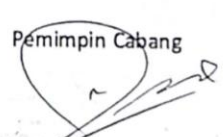
Judul Skripsi : " Analisis Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pegadaian di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan Telah selesai melakukan Riset di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan".

Riset dilakukan selama (5) hari terhitung mulai tanggal 01 Juli 2021 sampai dengan 05 Juli 2021. Atas nama Perusahaan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan mengucapkan banyak terima kasih atas partisipasinya dalam mengenalkan Pegadaian kepada Masyarakat Umum.

Surat ini disampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pemimpin Cabang


SUBHAN
NIK.P80884

Padangsidimpuan, 28 Mei 2018

Pegadaian (Persero) – Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak
Alamat Lian Kosong/ex Sudirman No.28E T 0634.25132 Padangsidimpuan 22718
pegadaian.co.id