

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK
GADAI EMAS PADA BANK SYARIAH INDONESIA CABANG
PANGKALPINANG**



SKRIPSI

Oleh:

FARLIO

1931030

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id / idsfsei@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B-1248 /FS /PP.00.9.3/08/2023

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Farlio
NIM : 1931030
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 23 Agustus 2023
Dekan

Drs. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farlio
NIM : 1931030
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini saya yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Nasabah Tentang Perbankan Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang” ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini. Maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusunan.

Dengan pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut dimuka hukum:

Bangka, juni 2023

Yang Menyatakan



Farlio
1931030



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Jalan Raya Petaling, Km. 13 Desa Petaling Kecamatan Mendo Barat Kab. Bangka Provinsi Kep. Bangka Belitung
Email: fsci@iainsasbabel.ac.id website: www.iainsasbabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal Skripsi
Saudara Farlio

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di -
Bangka

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Farlio
NIM : 1931030
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang

telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Dr. Hahmat Ilyas, M.S.I
NIP. 98208042009121006

Bangka... Juli 2023
Pembimbing II,

Atika, M.Ak
NIDN. 2014099103



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Raya Petaling, KM. 13 Desa Petaling Kecamatan Mendo Barat Kab. Bangka Provinsi Kep. Bangka Belitung. 33173
Email: fsei@iainsasbabel.ac.id website: www.iainsasbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal Skripsi
Saudara Farlio
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Di Bangka,

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Farlio
NIM : 1931030
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang

Telah layak diajukan kepada jurusan perbankan syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bangka, Agustus 2023

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Wulpiah, M.Ag.
NIP.197406242006042002

Reka Meilani, M.M
NIDN.2020058101



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 90 In.40/B11/FS/PP.00.9/08/2023

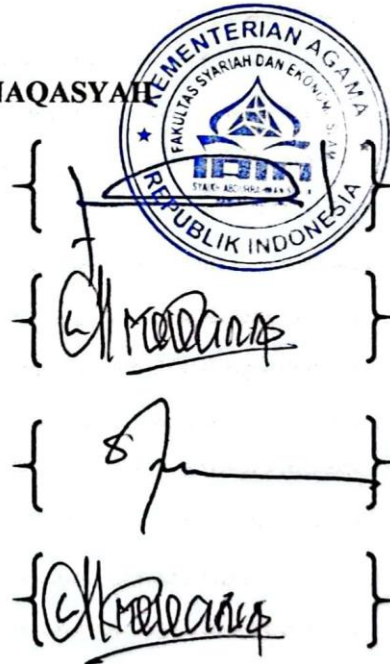
Skripsi dengan judul : Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Farlio
N I M : 1931030
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Reka Meilani, M.M
NIDN. 2020058101
3. Penguji I,
Dr. Wulpiah, M.Ag.
NIP. 197406242006042002
4. Penguji II/ Ketua Sidang,
Reka Meilani, M.M
NIDN. 2020058101



telah dimunaqasyahkan pada hari: Rabu, 26 Juli 2023, dengan nilai B (74,15) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO HIDUP

“Tidak Ada Kesuksesan Tanpa kerja Keras. Tidak Ada Keberhasilan Tanpa
Kebersamaan. Dan Tidak Ada Kemudahan Tanpa Doa”

(_Ridwan Kamil_)

“Jangan Pernah Lihat Ke belakang, Mengenang Hari Kemarin, Tersenyumlah
Untuk Masa Depan, Esok Adalah Hari Baru”

(_Zayn Malik_)

*“Never regret a day in your life. Good days give happiness, bad days give
experiences, the worst days give memories”*

(jangan pernah menyesali suatu hari dalam hidupmu. Hari yang baik memberikan
kebahagiaan, hari yang buruk memberikan pengalaman, hari yang sia-sia
memberikan pelajaran, dan hari terbaik memberikan kenangan)

(_Buya Hamka_)

“Jangan Pantang Menyerah Sebelum Keberhasilan Anda Menjadi sejarah”

(Farlio)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirohmannirohim, skripsi ini ku persembahkan kepada:

- Kepada kedua orang tua ku tercinta, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan kedua orang tua.
- Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntut dan mengarahkan saya, meberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan terpatri di hati.
- Untuk para sahabat dan teman seperjuangan dan sependeritaan (seluruh mahasiswa IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung) teman-teman magang dan KKN yang tidak bisa disebutkan satu persatu, perkuliahan akan terasa hampa tanpa adanya kalian, pasti tidak aka nada yang dikenang, tidak ada yang bisa diceritakan pada masa depan yang akan dating, dan teman-teman seperjuangan kos kosan kontrakan saparudin desa kace buat kalian tetap solid dan tetap semangat dalam mengejar cita-citanya kawan selama kurang lebih 4 tahun ini. Kuucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, mohon maaf jika ada salah kata, semoga kita semua menjadi orang yang sukses di dunia maupun di akhirat nanti. Aamiin.

**PENGARUH PENGETAHUAN NASABAH TENTANG PERBANKAN
SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MEMILIH PRODUK GADAI EMAS PADA BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG PANGKALPINANG**

Farlio

1931030

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kurangnya pengetahuan nasabah dalam memilih produk gadai emas pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang dan kualitas pelayanan harus dilakukan secara baik, ramah, sopan dan santun agar nasabah memilih produk gadai emas dengan adanya kualitas pelayanan yang memadai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih produk gadai emas pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang sehingga diharapkan produk gadai emas pada pengetahuan nasabah dapat tumbuh lebih baik.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi nasabah produk gadai emas pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang, dimana dalam Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 196 responden dengan menggunakan rumus slovin. Sumber data yang digunakan adalah data primer berupa hasil kuesioner, observasi dan dokumentasi serta data sekunder yang meliputi kajian Pustaka yang mendukung penulisan penelitian ini yang diperoleh dari literatur yang relevan dengan penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yang bertujuan untuk mendapatkan sampel berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Metode penelitian ini untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan software SPSS Versi 26.0

Hasil pengolahan data diketahui bahwa secara parsial variabel pengetahuan dengan tingkat signifikan $0,009 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,634 > 1,553$) dan variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan $0,001 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,423 > 1,653$). Sedangkan secara simultan variabel pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan $0,000 < 0,05$ dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($11,065 > 3,04$). Kemudian diketahui variabel pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan memilih produk gadai emas sebesar 0,103 atau 10,3% sisanya 89,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk Gadai Emas*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Pengaruh pengetahuan Nasabah Tentang Perbankan Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang”, tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi penelitian ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung dan untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi jurusan Perbankan Syariah. Meskipun telah berusaha menyelesaikan proposal penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulisan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penyusun mengucapkan terimakasih banyak atas bantuan do'a, dukungan, usaha, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak, tanpa itu semua penyusun menyadari tidak mungkin menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penyusun menyampaikan rasa hormat dan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Irawan, S.Ag., M.S.I selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta para staf.
2. Bapak Dr. Iskandar, M.Hum selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
3. Ibu Reka Meilani, M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Bapak Rudi Hartono, M.S.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
4. Bapak Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I selaku pembimbing I dan Ibu Atika, M.Ak selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penyusunan, memberikan waktu, pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.

5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah beserta staf akademik Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
6. Ayahanda Fauzi dan Ibunda Santi, berkat do'a, restu dan dukungan penyusun bisa menyelesaikan perkuliahan ini. Keluarga serta saudara penyusun yang juga selalu meberikan dorongan kepada penyusun.
7. Para responden nasabah produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang terimakasih banyak yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai
8. Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah, yang sudah kurah lebih empat tahun Bersama dalam perjuangan yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu. Terimakasih banyak atas dukungan selama ini.

Penyusun berharap dan berdoa semoga amal baik mereka dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang belipat ganda. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk penyusun, pembaca dan menjadi hal positif bagi banyak pihak.

Bangka, Juli 2023



Farlio

NIM.1931030

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan dengan Variabel	12
B. Hubungan Antar Variabel.....	16
C. Kerangka Pikir Penelitian	17
D. Landasan teoritis	18
E. Hipotesis	31
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Data dan Jenis Data	33
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	34
D. Definisi Operasional Variabel.....	36
E. Desain dan Model Penelitian	37
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	38

G. Teknik Pengumpulan Data.....	38
H. Validitas dan Realibilitas	40
I. Analisis Data	41

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	46
1. Deskriptif Subjek.....	46
2. Pengujian Hipotesis	48
B. Pembahasan	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	69
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Nasabah Produk Gadai Emas Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang	7
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel	36
Tabel III.2	Skala Likert	39
Tabel III.3	Kriteria Koefisiensi Korelasi	42
Tabel IV.1	Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel IV.2	Umur Responden	47
Tabel IV.3	Pendidikan	47
Tabel IV.4	Uji Validitas	49
Tabel IV.5	Koefisien Reliabilitas	51
Tabel IV.6	Uji Autokorelasi	54
Tabel IV.7	Uji Multikolinieritas	55
Tabel IV.8	Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel IV.9	Uji T	58
Tabel IV.10	Uji F	60
Tabel IV.11	Uji R ²	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar IV.1	Uji Normalitas	52
Gambar IV.2	Uji Heteroskedasitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Karakteristik Responden
- Lampiran 3. Data Deskriptif Belum Diolah
- Lampiran 4. Data T Tabel Alpha a 5%
- Lampiran 5. Data R Tabel Alpha a 5%
- Lampiran 6. Data F Tabel Alpha a 5%
- Lampiran 7. Tabel Durbin-Watson 5%
- Lampiran 8. Pengesahan Borang Skripsi
- Lampiran 9. Surat Izin Observasi
- Lampiran 10. Surat Persetujuan Izin Penelitian
- Lampiran 11. Dokumentasi
- Lampiran 12. Sk Pembimbing
- Lampiran 13. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14. Riwayat Hidup