

**PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH CABANG PEGADAIAN
SYARIAH (CPS) KOTA AMBON**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) AMBON
2023**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul ***"Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon"*** yang disusun oleh saudari **Fitria Papalia, NIM. 180105100** Mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ambon, telah diuji dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada tanggal 21 Juli 2023 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Ambon, 09 Agustus 2023

DEWAN MUNAQASYAH

Ketua Sidang : Dr. Didin Baharuddin, M.Ud

Sekretaris : M. Reza Nacikit, M.M

Penguji I : Dr. Didin Baharuddin, M.Ud

Penguji II : Fatma Wati Pelupessy, M.M

Pembimbing I : Dr. Fadli, M.M

Pembimbing II : M. Khadafi Haupea, M.Sc

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Diketahui Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Ambon



Dr. Husin Wattimena, M.Si
NIP. 196811271999031001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitria Papalia

NIM : 180105100

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah skripsi/karya sendiri, jika di kemudian hari terbukti bahwa hasil tersebut merupakan duplikat, tiruan, plagiat secara keseluruhan, maka hasil penelitian dan gelar yang diperolehnya batal demi hukum.

Ambon, Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Fitria Papalia

NIM: 180105100

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al Baqarah : 286)

“Rencanaku bisa saja menjadi wacana, tapi rencana Allah sudah pasti luar biasa”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta, yang selalu memberikan cinta dan kasihnya, dan selalu membimbing dan memberikan motivasi dan selalu berada di sampingku, untuk kakak dan adikku terima kasih untuk segalanya, serta almamaterku kampus IAIN Ambon tempat penulis menimba ilmu dan menyelesaikan skripsi.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahil'amiinn, dengan rahmat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang maha pengasih dan maha penyayang. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan dan menganugraahkan kasih sayang, rezeki, dan kesehatan serta atas berkah, ridho dan hidayah- Nya, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon”. Shalawat serta salam penulis panjatkan untuk Nabi Muhammad Shalallaahu Alaihi Wassalaam yang mengantarkan kita dari zaman kebodohan kejaman yang terang berderang ini, serta yang telah menjadi tauladan untuk umat islam menjalankan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini dan tidak terlepas dari doa, bimbingan dan dukungan dari ayah tercinta (Kusman) serta ibu tercinta (Saoda Papalia) dan berbagai pihak, serta kritik dan saran yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam dan tak terkira kepada:

1. Prof. Zainal Abibidin Rahawarin, M,Si selaku Rektor IAIN Ambon, Dr Adam Latuconsina, M.Si selaku Wakil Rektor I, Dr. Ismail Tuanany, M.M selaku Wakil Rektor II, Dr. M. Faqih Seknun, M.Pd selaku Wakil Rektor III.
2. Dr. Husin Wattimena, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Rajab, M.Ag, selaku Wakil Dekan I, Hasan, M.Ag selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Darwis Amin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Nahria Latuconsina, M.esy. selaku Seketaris Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Dr. Fadli, M.M selaku Pembimbing I dan M. Khadafi Haupea, M.Sc selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, sumbangan pikiran serta motivasi dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Dr. Didin Baharuddin, selaku penguji I dan Fatma Watty Pelupessy, M.M selaku penguji II terima kasih banyak atas bimbingan, kritik dan sarannya untuk memperbaiki skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.

7. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Kelas D Angkatan 2018 yang tak dapat ku sebut satu persatu namanya yang telah memberikan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya dan secara tulus kepada ayah (Kusman) tercinta dan ibu (Saoda Papalia) tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang tanpa pamrih, pengorbanan serta kerja keras demi meyekolahkan penulis sampai pada jenjang S1.
10. Kakak dan adikku yang telah memberikan inspirasi dan motivasi. Kasih sayang yang tulus serta dukungan yang penuh kasih sayang kepada penulis.
11. Semua teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah Angkatan 2018
12. Kepada semua Pihak, saudara dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus membantu dan ikhlas memberikan do'a dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua.

Bagi seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, penulis mengucapkan rasa terima kasih banyak atas segala doa dan dukungannya serta mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga segala kebaikan, bantuan dan amal baik dari berbagai pihak tersebut diatas mendapat balasan yang setimpal dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala dan penulis senantiasa berharap semoga skripsi yang dibuat ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. *Aamiin*

Ambon, 2023

Penulis



FITRIA PAPALIA

180105100

ABSTRAK

Nama : Fitria Papalia

Nim : 180105100

Judul Skripsi : Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada pegadaian syariah cabang pegadaian syariah (CPS) Kota ambon

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pegadaian syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dilakukan dengan cara penyebaran angket. Sampel yang digunakan sebanyak 97 orang responden, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini analisis uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana. Pengolahan data di bantu dengan menggunakan SSPS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji secara persial atau individu (uji t) membuktikan bahwa variabel pembiayaan rahn (X) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel terikat yakni variabel kepuasan nasabah (Y) dimana diketahui nilai $t_{hitung} 12,048 > t_{tabel} 1,66$

Kata kunci : Pembiayaan Rahn, Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Penegasan Judul.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pegadaian Syariah.....	10
1. Sejarah Pegadaian Syariah Di Indonesia	10
2. Pengertian Pegadaian Syariah.....	11
3. Mekanisme Operasional Pegadaian Syariah.....	12
4. Produk Pegadaian Syariah	15
B. Pembiayaan.....	18
1. Pengertian Pembiayaan.....	18
2. Unsur Pembiayaan	18
3. Fungsi Pembiayaan	19
4. Dasar Hukum Pembiayaan.....	20

5. Jenis-Jenis Pembiayaan.....	21
6. Persamaan dan Perbedaan Pembiayaan	22
C. Rahn.....	23
1. Pengertian Rahn	23
2. Dasar Hukum Rahn.....	25
3. Rukun Dan Syarat Akad Rahn	27
D. Kepuasan Nasabah.....	29
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	29
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	30
3. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	31
4. Strategi Kepuasan Nasabah.....	33
5. Dasar Hukum Kepuasan Nasabah.....	33
E. Penelitian Terdahulu.....	35
F. Kerangka Pemikiran	40
G. Hipotesis Penelitian	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	42
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian	42
C. Pendekatan Penelitian.....	42
D. Sumber Data	43
E. Populasi Dan Sampel.....	43
F. Metode Pengumpulan Data	45
G. Skala Pengukuran	46
H. Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data	47
1. Analisis Statistik Deskriptif	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Realibilitas	48
2. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas.....	48
b. Uji Multikolinearitas	49
c. Uji Heteroskedastisitas	49

3. Uji Hipotesis Penelitian	50
a. Uji Koefisien Determinan (Uji R^2)	50
b. Uji Persial (Uji T)	50
c. Uji Regresi Linier Sederhana	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Daerah Penelitian	52
1. Pegadaian Syaiah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon	52
2. Perbedaan Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konfensional.....	53
3. Visi Misi.....	54
4. Stuktur Kepengurusan Pegadaian Syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon.....	54
5. Diskritif Responden	55
B. Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan.....	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DOKUMENTASI

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan produk-produk berbasis syariah kian marak di Indonesia, tidak terkecuali pegadaian. Perum Pegadaian merupakan lembaga pembiayaan yang dikelola oleh pemerintah yang kegiatan utamanya melaksanakan penyaluran uang pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai. Penyaluran uang pinjaman tersebut dilakukan dengan cara yang mudah, cepat, aman dan hemat sehingga tidak memberatkan bagi masyarakat yang melakukan pinjaman dan tidak menimbulkan masalah yang baru bagi peminjam setelah melakukan pinjaman di pegadaian.

Berkembangnya lembaga keuangan syariah di Indonesia saat ini didukung oleh kondisi penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam dengan alasan bahwa pegadaian syariah atau lembaga keuangan syariah lainnya lebih aman untuk melakukan transaksi karena semua dasar dan hukumnya berlandaskan pada hukum Islam. Dengan begitu semakin banyak pula penawaran yang dilakukan oleh lembaga keuangan syariah perbankan maupun non bank untuk menarik minat dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Terkadang sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh dana tunai. Untuk mengatasi kesulitan tersebut, di mana kebutuhan dana dapat dipenuhi tanpa kehilangan barang-barang berharga, maka masyarakat dapat menjaminkan barang-barangnya ke lembaga pembiayaan atau perbankan. Barang yang dijaminkan tersebut pada waktu tertentu dapat ditebus kembali setelah masyarakat melunasi

pinjamannya. Kegiatan menjaminkan barang-barang berharga untuk memperoleh sejumlah uang dan dapat ditebus kembali setelah jangka waktu tertentu disebut dengan usaha gadai.

Gadai merupakan salah satu bentuk perjanjian hutang-piutang, yang mana untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berhutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya tersebut. Barang jaminan tetap menjadi hak atau milik orang yang menggadaikan (orang yang berhutang), akan tetapi barang tersebut dalam penguasaan oleh penerima gadai (yang berpiutang).

Secara umum pengertian *rahn* adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara *rahin* dengan *murtahin*.¹ Masyarakat tidak perlu khawatir kehilangan barang-barang berharganya dengan sistem *rahn*, karena barang hanya berfungsi sebagai jaminan. Jumlah uang yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang yang dijaminkan. Sekarang ini, gadai tidak hanya dilakukan oleh perum pegadaian, ada juga yang dilakukan oleh perbankan syariah (BRI Syariah, Mandiri Syariah, Muamalat) dalam salah satu produknya yaitu *rahn*.

Melalui Akad *Rahn* nasabah menyerahkan barang yang akan digadaikan dan kemudian Pegadaian Syariah menyimpan atau merawat ditempat yang telah disediakan. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbul biaya atas

¹ Kashmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Press, 2008) hal 262

jasa pengelolaan *marhun*, yaitu biaya yang diambil untuk biaya penitipan tempat, pengamanan dan pemeliharaan *marhun* milik *rahin* selama digadaikan. atas dasar ini dibenarkan bagi Pegadaian Syariah mengenakan biaya penitipan sewa tempat kepada nasabah.

Untuk itu pegadaian syariah sebagai salah satu badan usaha milik negara juga harus memiliki kinerja yang lebih baik. Jika kalau sampai ada beberapa pegadaian syariah yang kurang mampu baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya tidak menutup kemungkinan citra pegadaian syariah secara umum menjadi jelek. Situasi yang demikian tentunya akan sangat merugikan. Pelayanan yang kurang baik menyebabkan keengganan nasabah untuk terus menerus menjadi nasabah, mereka cenderung beralih ke perusahaan lain yang bisa memenuhi apa yang menjadi harapannya. Untuk dapat memenangkan persaingan, pegadaian harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Pada dasarnya kepuasan nasabah mencakup perbedaan antara tingkat kepetingan dan kinerja atau hasil yang di rasakan.² Hakikatnya kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidak puasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan nasabah.

Berdasarkan observasi awal yang telah peneliti temukan di Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon, terdapat salah satu fenomena yang memiliki kaitan dengan penelitian saat ini, yakni para nasabah yang cenderung menggadaikan

²Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction* (Gramedia Pustaka, Jakarta, 2000), hal 23

beberapa barang berharga yang di miliki, diantaranya Sertifikat, Emas, Alat Elektronik dan barang berharga lainnya. Dalam proses penggadaian Akad *Rahn*, para nasabah diwajibkan untuk melakukan pendaftaran dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan memberikan barang sebagai jaminan.

Pengertian dari *rahn* (gadai) merupakan sistem pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai sesuai syariah dengan sistem barang jaminan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor.³

Secara umum nasabah sangat mengharapkan kebutuhannya bisa dilayani dengan cepat, tepat, mudah serta dilayani dengan cara yang sopan, dan penuh ramah dari pihak pegadaian syariah sendiri.

Pembiayaan *Rahn* yang diterbitkan oleh Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon sangat beragam, dari menjaminkan barang-barang bergerak, surat berharga, menggadaikan emas dan berbagai pilihan masyarakat lainnya. Namun, proses pegadaian tidak berjalan mulus. Hal itu di buktikan dengan sejumlah nasabah yang merasa tidak puas pada sistem pelayanan yang di terapkan oleh Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon, salah satu contohnya yakni, pertama apabila jatuh tempo, *murtahin* harus memperingati *rahin* untuk segera melunasi hutangnya. Kedua, apabila *rahin* tetap tidak dapat melunasi hutangnya, maka *marhun* dijual paksa atau dieksekusi melalui lelang sesuai syaria'ah. Ketiga, hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi hutang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar

³ Muhammad Habiburahin, *Mengenal Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Kuwais, 2012), h. 248

serta biaya penjualan. Keempat, kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *rahin*.

Meskipun demikian, terdapat pula para nasabah yang merasa puas atas pelayanan dan ketentuan yang berlaku, salah satu contohnya adalah nasabah akan merasa puas bila kualitas produk yang mereka gunakan lebih berkualitas.

Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini berarti jika kinerja di bawah harapan nasabah akan merasa tidak puas begitu pula sebaliknya jika kinerja sama dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas.

Banyak masyarakat berminat untuk menjadi nasabah di pegadaian dengan berbagai alasan, salah satunya demi memenuhi kebutuhan hidup mereka. Jika mereka menggadaikan barangnya, mereka tetap mendapatkan uang dan mereka tidak akan kehilangan kepemilikan atas barang yang mereka miliki. Namun, jika mereka menjual barang yang mereka miliki, mereka akan mendapat uang namun mereka kehilangan kepemilikan atas barang tersebut.

Dilihat latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan tersebut dengan mengambil judul **“Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan di teliti dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, supaya lebih terarah dan supaya tidak menyimpang dari topik yang di persoalkan, maka penulis membatasi permasalahan pada pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pegadaian syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pegadaian syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon?

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang pegadaian syariah sebagai salah satu bagian dari ekonomi Islam.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga Pegadaian Syariah

Untuk bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan melihat nasabah dan menjadikan nasabah sebagai mitra kerja yang saling menguntungkan dan sesuai dengan syariat islam.

b. Bagi Penulis

Tulisan ini memberikan manfaat bagi penulis berupa pemahaman yang lebih mendalam lagi mengenai pegadaian syariah khususnya tentang pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah, serta memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Ekonomi Syariah.

c. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih terhadap pentingnya mengetahui pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam pegadain syariah.

F. Penegasan Judul

Sebelum melangkah pada pembahasan selanjutnya, penulis akan terlebih dahulu menjelaskan arti dan maksud dari istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini guna mempertegas pokok bahasa dan diharapkan tidak akan menimbulkan pemahaman yang berbeda dengan apa yang penulis maksudkan. Adapun judul dari penelitian ini adalah **”Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon”**

Adapun istilah-istilah yang perlu mendapat penjelasan adalah sebagai berikut:

1. **Pengaruh** dalam istilah penelitian disebut dengan akibat asosiatif yaitu suatu penelitian yang mencari atau bertautan nilai antara satu variabel dengan variabel yang lain.⁴
2. **Pembiayaan** adalah aktivitas pegadaian syariah dalam menyalurkan dananya kepada pihak nasabah yang membutuhkan dana. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana.⁵
3. **Rahn** adalah sistem pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai sesuai syariah dengan sistem barang jaminan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor⁶
4. **Kepuasan nasabah** adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya pada kinerja ataupun hasil suatu produk dengan harapan yang diharapkannya.⁷
5. **Pegadaian Syariah** adalah lembaga keuangan yang menyediakan transaksi pembiayaan dan jasa gadai berdasarkan prinsip syariah Islam. Dalam perkembangannya, Pegadaian Syariah tidak hanya menyediakan produk berbasis gadai, namun pembiayaan jenis lainnya yang juga dijalankan berdasarkan prinsip syariah.

⁴ Sugiono, *Penelitian Administratif*, Alfa Beta(Bandung: 2001), hal 7

⁵ Ismail, *Perbankan Syariah* (Surabaya: PT Kharisma Putra Utama, 2016), hal105

⁶ Muhammad Habiburahin, *Mengenal Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Kuwais, 2012), h. 248

⁷ Philip Kotler, *Managemen Pemasaran* jilid 1, (Jakarta: PT Indeks, 2005), h. 56

Berdasarkan uraian diatas, maka yang dimaksud dengan judul skripsi ini adalah pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pegadaian syariah yang dilakukan di Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon penelitian ini diharapkan menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat dan proses yang mudah sehingga menjadi kepuasan tersendiri saat mereka sudah menjadi nasabah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan di pada tanggal 20 Februari sampai 20 Maret 2023

2. Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini di laksanakan pada Pegadaian Syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon

C. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka.²metode kuantitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme,

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung:Alfabeta, 2010), hal 8

² Syahrudin dan salim, *metodologi penelitian kuantitatif*, (Citapustaka Media,Bandung: 2012), h.39

di gunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

D. Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari responden. Data ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi langsung melalui penyebaran kuisioner, yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari nasabah yang menggunakan pembiayaan rahn .

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang di peroleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantar. Seperti media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) berupa bukti, catatan, atau laporan historis (data dokumenter) yang telah dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan pembiayaan rahn di Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon. Dilihat dari data pada tahun 2021 perkembangan seluruh nasabah

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung:Alfabeta, 2016), hal 80

pembiayaan rahn dengan cara umum dari semua produk yang ada pada Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon.

Tabel 3.1 Data Pembiayaan Rahn di Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon di tahun 2021

No	Jenis Produk	Tahun
		2021
1	Pembiayaan Rahn	3.205

Sumber: data kantor pegadaian syariaa (CPS) Kota Ambon 2023

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel diambil dalam populasi itu.⁴ Metode dalam pengambilan sampel penelitian adalah menggunakan *Rumus Slovin* populasi yang berjumlah 3.205 nasabah untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan dimana peneliti mengambil anggota sampel yang pernah atau sedang menggunakan jasa pegadaian syariah.

sebagai berikut:

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

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

⁴Ibid. hal 81

e : Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir atau di inginkan. (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1).⁵

Berdasarkan rumusan tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini:

$$n = \frac{3.205}{1+32.052(10\%)}$$

$$n = \frac{3.205}{1+3.205 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.205}{1+3.205(0,01)}$$

$$n = \frac{3.205}{1+32,05}$$

$$n = \frac{3.205}{33,05}$$

$$n = 96,97 (97)$$

Jadi pada penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 97 orang nasabah yang memakai jasa produk gadai di Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon.

F. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), maka teknik yang digunakan adalah:

1. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung terhadap kejadian yang berhubungan dengan kejadian tersebut.⁶

⁵Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT GramediaPustaka Utama, 2005), hal 146

2. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
3. Dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, buku lengger, agenda, dan sebagainya.⁷

G. Skala pengukuran

Pengukuran variabel penting bagi penelitian untuk mengetahui atau menghubungkan konsep abstrak dengan realitas. Dalam penelitian ini semua indikator dari variabel penelitian diukur menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skor sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala *Likert*

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu- ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Dimana skor nilai masing-masing variabel diperoleh dengan menjumlahkan bobot jawaban dibagi dengan jumlah pertanyaan yang ada. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

⁶ Lexy J.Meleong, *metodologi penelitian kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996), Cet-7 hlm. 125

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta:PT. Cipta Karya, 2006), hal 134.

$$x = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$$

Keterangan:

x = Rata – Rata

$x_1, x_2, x_3, \dots, x_n$ = Nilai Data

n = Banyaknya Data

H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif mengacu pada transformasi data mentah kedalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan. Kegunaan utama statistik deskriptif ialah untuk menggambarkan jawaban-jawaban penelitian yang termasuk didalamnya salah satunya adalah rata-rata.⁸

a. Uji Validitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa instrumen kurang tepat untuk diterapkan.⁹ Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *product moment*

⁸ Jonathan Sarwono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*(Jogjakarta: Graha Ilmu,2006), hal 138

⁹ Pugu Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis* (Jakarta: PT. Indeks, 2009), hal 108.

pearson dan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan thitung dibandingkan dengan r_{tabel} dimana *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel, dengan *alpha* 5% jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.¹⁰

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau hanadal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.¹¹ Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawabantidak boleh acak karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$.¹²

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikan $> 0,05$

¹⁰ Imam Ghozali, *Op.Cit*, h. 49.

¹¹ *Ibid* h. 45

¹² *Ibid* h. 46

maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.¹³

b. Uji muktikolonieritas

Uji muktikolonieritas adalah adanya salah satu hubungan yang sempurna (mendekati sempurna) antara beberapa atau semua variabel bebas. Tujuannya adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Model regresi yang baik harus terbebas dari muktikolonieritas untuk setiap variabel independennya. Identifikasi keberadaan muktikolonieritas ini dapat didasarkan pada nilai *Tolerance and Variance Inflation Factor (VIF)*. Bila $VIF > 10$ maka dianggap ada muktikolonieritas dengan variabel bebas lainnya. Sebaliknya < 10 maka dianggap tidak terdapat *muktikolonieritas*.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang di minati tidak memiliki varian yang konstan dari satu observasi lainnya (Hanke Reitsch, 1998 : 259). Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah variabel pengganggu mempunyai varian yang sama atau tidak. Heterokedastisitas mempunyai suatu keadaan bahwa varian dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda. Heterokedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heterokedastisitas.

¹³ Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta:Pustaka Baru Press, 2015), hal. 225.

3. Uji Hipotesis Penelitian

a. Koefisien Determinan (Uji R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel independent nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi ini menentukan besar hubungan variabel terkait yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dengan adanya regresi linier Y atas X. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial atau individual pengaruh dari masing-masing variabel bebas yang di hasilkan dari persamaan regresi secara individu dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan ketentuan:

1. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{table}$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

c. Regresi Linier Sederhana

Adapun teknik analisis data adalah dengan menggunakan regresi linier sederhana dengan menggunakan contoh aplikasi spss 25 windows.

Rumus regresi linier sederhana :

$$Y = a + b.x$$

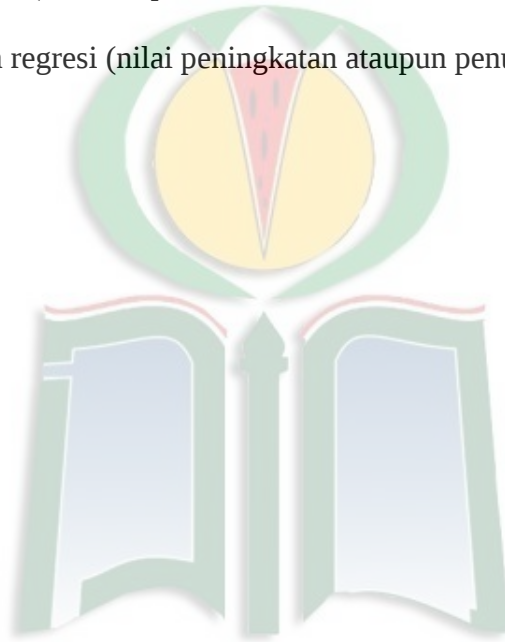
Dimana :

Y = Variabel dependen (nilai yaang di prediksi)

X = Variabel indenpende

a = Konstantan (nilai Y apabila X = 0

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Sesuai dengan hasil uji determinasi (R^2) dengan rumus menunjukkan bahwa variabel pembiayaan rahn (X) memberi kontribusi yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan demikian tingkat pembiayaan rahn dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan dapat meningkatkan nasabah pegadaian syariah.

Berdasarkan penjumlahan analisis regresi dapat menunjukkan bahwa variabel pembiayaan rahn (X) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)

Sesuai dengan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel pembiayaan rahn (X) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (y).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Di harapkan pimpinan pegadaian dalam hal ini pegadaian syariah cabang pegadaian syariah (CPS) Kota Ambon dapat meningkatkan pelayanan

pembiayaan rahn agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan jumlah nasabah pegadaian syariah.

2. Kepada peneliti lain agar dapat mengembangkan penelitian ini, selanjutnya juga dapat dengan meneliti variabel lain selain pembiayaan rahn atau dengan menggunakan metode lain, misalnya melalui informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada angket yang jawabannya telah tersedia.



DAFTAR PUSTAKA

Andri Soemitra, *Op.Cit*, hal 389

Anita Ritqi P, (2011) *Aspek Risiko Produk Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Cinere* (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta), hal 20

Ascarya, (2017) *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada), 108.

Depag RI, Al Quran dan Terjemahan (CV Diponegoro, Bandung, 2000) hal, 71
Departemen Agama, (2009) *Mushaf Al Quran dan terjemah*
(Bogor: NURnoP.VI/1/TL.02.1/410) hal 83

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, (2014) *Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI* (Jakarta: Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia), hal 2

Dewan Syariah Nasional MUI, (2014) *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah* (Jakarta: Erlangga), hal. 739

Freddy Rangkti, (2000), *Measuring Customer Satisfaction* (Gramedia Pustaka, Jakarta), hal 23

Husein Umar, (2005), *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama), hal 146

Ifik Sofiyanto, dkk, (2016), “Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)”. *Journal Of Management*, Vol. 2 No. 2 (Maret), h. 6.

Imam Ghazali, *Op.Cit*, h. 49.

Ismail, (2011), *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana), h. 108-105

Ismail, (2011), *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana), hal 105

Ismail, (2011), *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana), hal 107

Ismail, (2016), *Perbankan Syariah* (Surabaya: PT Kharisma Putra Utama), hal 105

- Jonathan Sarwono, (2006), *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Jogjakarta: Graha Ilmu), hal 138
- Kashmir, (2008), *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Press) hal 262
- Kasmir, (2003), *Bank dan lembaga keuangan lainnya* (Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada), hal 85
- M. Nur Rianto Al Arif. (2010), *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta), h. 205
- Muhamad, (2016), *Manajemen Pembiayaan Syariah Edisi Kedua* (Yogyakarta, UPP STIM YKPN), h. 41.
- Muhammad Habiburahim, Op.cit.hal 252
- Muhammad Habiburahin, (2012), *Mengenal Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Kuwais), h. 248
- Muhammad Habiburahin, (2012), *Mengenal Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Kuwais), h. 248
- Muhammad Sholekul Hadi,(2003), *Pegadaian Syariah* (Jakarta: Selemba Diniyah), Cet. I, hal 52
- Muhammad Umar Kelibia, *Studi Komparasi Konsep Biaya Pemeliharaan Barang Jaminan Dan Konsep Bunga Dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syariah (Pegadaian Syariah Dan Pegadaian Convensional Di Ambon)*, hal. 48
- Nasrun Haroen,Op.Cit.hal. 254
- Philip Kother, (2005),*Managemen Pemasaran jilid 1*, (Jakarta: PT Indeks), h. 56
- Philip Kotler,(2004), *Manajemen pemasaran jilid I Analisis, Perencanaan,Implementasi, dan Pengendalian* (Jakarta: Pt. Indeks), hal. 4
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1, h. 177.
- Puguh Suharso, (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: PendekatanFilosofis dan Praktis* (Jakarta: PT. Indeks), hal 108.

Rambat Lupyodi, (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat), hal. 264

Rosita Tehuayo, (2018), *Sewa Menyewa (Ijarah) Dalam Sistem Perbankan Syariah*. TAHKIM, hal, 87

Sugiono, (2001), *Penelitian Administratif*, Alfa Beta(Bandung), hal 7

Sugiyono,(2010), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung:Alfabeta), hal 8

Sugiyono,(2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung:Alfabeta), hal 80

Syahrum dan salim, (2012), *metodologi penelitian kuantitatif*, (Citapustaka Media,Bandung), h.39

Wiratna Sujarweni, (2015), *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta:Pustaka Baru Press), hal. 225.



LAMPIRAN 1

ANGKET PENELITIAN

Pengaruh Pembiayaan *Rahn* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon

Petunjuk Pengisian

1. Pada angket ini terdapat 21 pernyataan. Pilihlah pendapat yang paling tepat menurut Anda dengan memberi tanda cek (√) pada kolom yang telah disediakan.
2. Jawablah pertanyaan dengan sejujurnya.
3. Pertimbangkan setiap pertanyaan secara terpisah dan tentukan kebenarannya. Jawabanmu jangan dipengaruhi oleh jawaban terhadap pertanyaan lain.
4. Jawaban Anda akan kami rahasiakan. Terima kasih

Keterangan Pilihan Jawaban

1. Sangat setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Ragu-Ragu (RR)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

Identitas Responen

Jenis kelamin :

- a. Laki-Laki b. Perempuan

Usia Responen :

- a. Kurang dari 25 tahun d. Lebih dari 50 tahun
b. 25-35 Tahun e. Lain-lain.....
c. 3-50 Tahun

Pendidikan Responen :

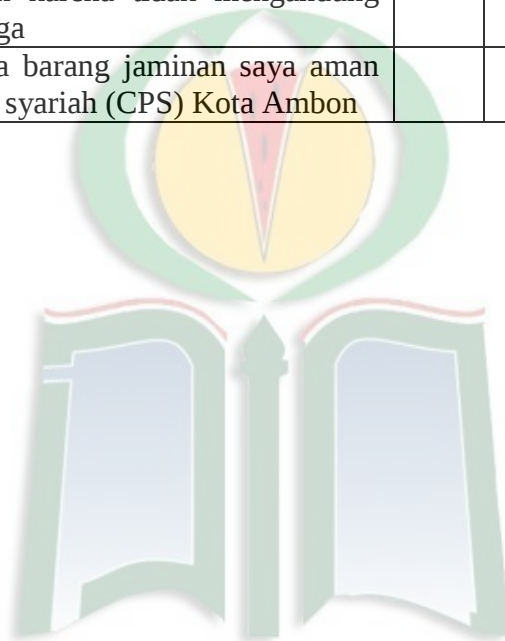
- a. SD d. SI/S2/S3
b. SMP e. Diploma
c. SMA/SMK f. Lain-lain.....

Pembiayaan <i>Rahn</i>						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Sebelum melakukan pinjaman di pegadaian syariah nasabah wajib membaca akad rahn terlebih dahulu					
2	Sebelum melakukan akad rahn terhadap pembiayaan					

	rahn di pegadaian syariah nasabah wajib mengetahui isi perjanjian akad rahn terlebih dahulu					
3	Nasabah wajib mengerti isi perjanjian akan rahn terhadap pembiayaan rahn di pegadaian syariah					
4	Saya memili pegadaian syariah (CPS) kota Ambon karena menerima barang gadai benda bergerak dan tidak bergerak					
5	Pegadaian syariah (CPS) kota Ambon menerima barang jaminan tidak hanya berbentuk emas saja					
6	Saya memilih pegadaian syariah karena bertanggung jawab apabila terjadi kehilangan barang jaminan					
7	Saya memilih pegadaian syariah (CPS) kota Ambon karena biaya pemeliharaan rendah					
8	Biaya pemeliharaan syariah sama dengan biaya pemeliharaan konvensional					
9	Saya puas dengan pemeliharaan barang jaminan yang di simpan dengan baik di pegadaian syariah (CPS) kota Ambon					
10	Saya merasa puas dengan layanan pegadaian syariah (CPS) kota Ambon sehingga saya sangat nyaman bertransaksi					
11	Pegadaian syariah (CPS) Kota Ambon akan melakukan lelang apabila barang jaminan tidak di tebus					
12	Saya mengetahui bahwa pegadaian syariah akan mengembalikan sisa dari pinjaman apabila barang jaminan tidak di tebus					

Kepuasan Nasabah						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya akan menjadi nasabah setia di pegadaian syariah (CPS) Kota Ambon					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan pegadaian syariah (CPS) Kota Ambon					
3	Pegadaian syariah (CPS) Kota Ambon selalu menjaga amanah yang di berikan kepadanya					
4	Saya lebih percaya kepada pegadaian syariah daripada lembaga keuangan lainnya					
5	Saya tidak tertarik menjadi nasabah pegadaian lainnya					

6	Saya memilih pegadaian syariah (CPS) Kota Ambon karena uang pinjamannya lebih besar di bandingkan dengan lembaga keuangan lainnya					
7	Saya merasa terbantu dengan pelayanan pegadaian syariah dan selanjutnya saya akan memanfaatkan layanan ini secara maksimal					
8	Saya memilih pegadaian syariah CPS) Kota Ambon karena tidak mengandung riba dan bunga					
9	Saya percaya barang jaminan saya aman di pegadaian syariah (CPS) Kota Ambon					



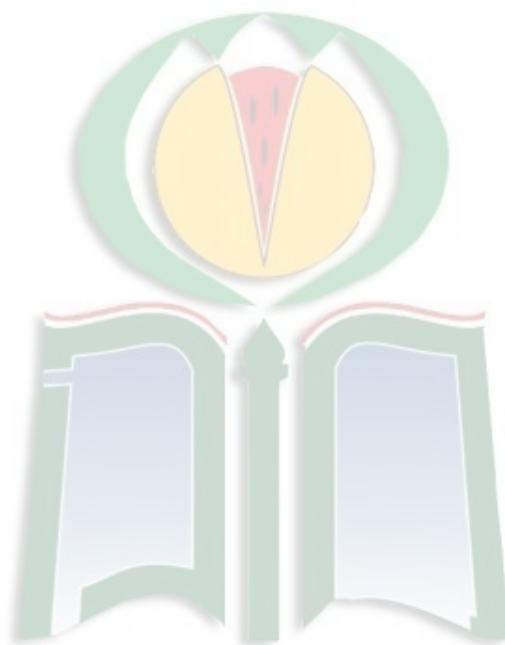
LAMPIRAN 2

Rekapitulasi Data Jawaban Responden

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	X	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Y
1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	54	5	5	5	5	5	5	4	5	4	43
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	54	4	4	4	5	5	4	5	3	4	38
3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	3	5	5	5	5	39
4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	54	4	5	4	3	5	5	4	3	4	37
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	54	5	4	4	5	4	4	5	3	4	38
6	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	5	5	4	5	39
7	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	54	5	4	4	3	3	5	4	5	4	37
8	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	54	5	4	4	5	4	4	4	5	5	40
9	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	3	5	5	4	2	39
10	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	5	5	5	5	4	5	5	3	5	42
11	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	5	5	5	3	5	4	4	4	4	39
12	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
13	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39
14	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	4	4	3	4	5	5	40
15	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	4	3	3	5	5	40
16	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	54	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42
17	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	53	5	4	4	5	4	4	5	5	5	41
18	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	5	3	5	3	4	4	36
19	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	3	5	5	5	38
20	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	5	4	5	5	5	5	41
21	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	53	4	5	4	5	5	5	4	3	4	39
22	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	5	4	5	5	5	5	41
23	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	5	4	3	5	3	36
24	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	5	4	3	4	4	4	36
25	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	5	4	5	5	5	40
26	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	53	4	4	5	5	4	4	4	4	3	37
27	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	53	4	4	5	3	4	5	4	5	5	39
28	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	53	5	4	4	5	3	4	5	5	5	40
29	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	54	4	5	4	3	5	3	4	4	5	37
30	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	4	4	5	3	3	39
31	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	53	5	4	4	3	5	5	5	4	4	39
32	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	55	4	5	4	5	4	4	4	5	5	40
33	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
34	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42
35	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	57	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
36	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	54	5	4	4	4	4	5	4	5	4	39
37	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	56	5	5	4	5	3	4	5	4	3	38
38	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
39	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	57	5	5	5	4	5	4	3	4	5	40
40	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	5	4	3	4	5	4	37
41	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	3	5	4	4	5	3	36
42	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	3	5	5	4	37

43	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39
44	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	5	5	3	5	5	5	40
45	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	53	4	5	4	4	4	4	3	3	4	35
46	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39
47	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	5	5	4	5	4	4	39
48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	4	4	5	4	5	4	41
49	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	54	5	4	5	5	3	4	5	4	5	40
50	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	54	5	4	4	3	5	5	5	5	3	39
51	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	55	4	5	5	4	5	5	4	5	4	41
52	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	53	5	4	4	5	4	4	5	4	5	40
53	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	52	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
54	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	54	5	5	4	4	5	5	3	4	4	39
55	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	54	4	5	4	4	4	4	4	5	4	38
56	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	55	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43
57	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	55	5	5	4	4	5	4	5	4	5	41
58	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	5	3	5	4	5	3	37
59	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	55	5	4	5	4	4	4	3	4	4	37
60	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	55	4	5	5	5	3	5	4	5	5	41
61	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	55	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
62	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	55	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
63	5	4	5	5	5	3	4	2	5	4	2	5	49	4	2	5	5	5	5	3	5	3	37
64	5	5	5	4	5	3	3	2	3	3	2	3	43	3	2	3	3	5	3	4	4	4	31
65	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	1	4	44	4	1	4	5	4	5	5	5	5	38
66	5	4	5	4	5	4	4	1	4	4	1	4	45	4	1	4	4	3	4	4	4	4	32
67	5	5	5	4	4	3	4	1	4	4	1	4	44	4	1	4	5	4	5	4	5	3	35
68	4	4	5	5	4	4	4	2	3	4	2	3	44	4	2	3	3	5	3	4	4	4	32
69	5	5	5	4	5	4	4	1	4	4	1	4	46	4	1	4	5	5	5	4	5	4	37
70	5	5	5	4	5	4	3	1	4	3	1	4	44	3	1	4	5	4	5	5	4	5	36
71	5	4	5	4	4	4	4	1	3	4	1	3	42	4	1	3	4	3	4	4	4	4	31
72	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	2	4	48	4	2	4	5	3	5	5	5	3	36
73	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	44	4	2	3	5	4	5	5	4	4	36
74	5	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	39	3	2	2	5	5	5	4	5	5	36
75	4	5	4	4	4	3	4	1	1	4	1	1	36	4	1	1	5	4	5	5	5	4	34
76	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	2	39	4	2	2	5	3	5	4	4	4	33
77	5	5	5	4	4	3	3	1	2	3	1	2	38	3	1	2	5	4	5	5	3	5	33
78	4	5	4	5	4	3	3	1	2	3	1	2	37	3	1	2	5	5	5	5	5	5	36
79	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3	41	4	2	3	5	4	5	5	5	5	38
80	5	5	5	5	4	2	3	1	4	3	1	4	42	3	1	4	4	5	4	4	4	5	34
81	5	4	5	4	4	3	4	1	2	4	1	2	39	4	1	2	5	5	5	5	5	4	36
82	5	4	5	5	4	3	5	1	3	5	1	3	44	5	1	3	5	5	5	4	3	3	34
83	5	5	5	4	4	4	4	2	3	4	2	3	45	4	2	3	5	4	5	5	3	4	35
84	5	4	5	4	5	3	4	2	1	4	2	1	40	4	2	1	4	5	5	5	5	4	35
85	5	5	5	4	4	4	4	1	3	4	1	3	43	4	1	3	4	3	5	5	4	3	32
86	5	4	5	4	4	4	4	1	2	4	1	2	40	4	1	2	5	5	4	5	4	3	33
87	5	4	5	4	4	3	4	2	2	4	2	2	41	4	2	2	4	4	4	4	4	3	31
88	5	5	5	5	4	4	4	1	1	4	1	1	40	4	1	1	5	5	5	5	5	4	35

89	5	5	4	4	4	4	4	1	2	4	1	2	40	4	1	2	3	5	5	5	5	5	35
90	5	5	5	5	4	4	4	2	2	4	2	2	44	4	2	2	4	4	3	3	3	3	28
91	4	4	4	5	3	3	4	1	2	4	1	2	37	4	1	2	4	4	5	5	4	5	34
92	5	4	5	4	4	3	5	2	2	5	2	2	43	5	2	2	4	4	4	4	3	4	32
93	5	5	5	4	3	2	5	2	1	5	2	1	40	5	2	1	4	4	4	4	5	4	33
94	5	4	5	4	3	2	5	1	2	5	1	2	39	5	1	2	4	4	5	5	5	4	35
95	5	5	5	4	4	4	4	1	2	4	1	2	41	4	1	2	5	5	4	5	3	4	33
96	5	4	4	4	3	3	4	1	2	4	1	2	37	4	1	2	5	4	5	5	5	4	35
97	5	5	5	4	4	3	3	1	3	3	1	3	40	3	1	3	4	4	4	4	5	3	31



LAMPIRAN 3

Hasil Uji Validitas Pembiayaan Rahn

[illegible]

P_9	Pearson Correlation	-0,194	-.361**	-.446**	.632**	.700**	.703**	.352**	.755**	1	.353**	.753**	.996**	.890**
	Sig. (2-tailed)	0,057	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P_10	Pearson Correlation	0,009	-.418**	-.269**	.371**	.217*	.328**	.985**	.472**	.353**	1	.478**	.363**	.569**
	Sig. (2-tailed)	0,929	0,000	0,008	0,000	0,033	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P_11	Pearson Correlation	-.286**	-.489**	-.671**	.674**	.696**	.838**	.463**	.998**	.753**	.478**	1	.758**	.935**
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P_12	Pearson Correlation	-.204*	-.364**	-.449**	.633**	.702**	.705**	.345**	.754**	.996**	.363**	.758**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	0,045	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	-.0153	-.418**	-.534**	.716**	.751**	.842**	.561**	.935**	.890**	.569**	.935**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	0,134	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Nasabah

Correlations											
		P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	TOTAL
P_1	Pearson Correlation	1	.478**	.363**	-0,072	-0,056	-0,013	-0,007	-0,029	-0,038	.455**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,486	0,583	0,896	0,946	0,775	0,709	0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P_2	Pearson Correlation	.478**	1	.758**	-0,052	0,053	-0,136	-0,129	0,034	.201*	.770**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,610	0,608	0,183	0,207	0,737	0,048	0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P_3	Pearson Correlation	.363**	.758**	1	0,032	-0,027	-0,053	-0,159	0,076	0,142	.727**

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,758	0,791	0,606	0,120	0,460	0,165	0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P_4	Pearson Correlation	-0,072	-0,052	0,032	1	-0,176	0,185	.227*	-0,005	0,049	.228*
	Sig. (2-tailed)	0,486	0,610	0,758		0,084	0,070	0,026	0,961	0,631	0,025
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P_5	Pearson Correlation	-0,056	0,053	-0,027	-0,176	1	-0,021	-0,016	-0,012	0,121	0,189
	Sig. (2-tailed)	0,583	0,608	0,791	0,084		0,840	0,880	0,907	0,238	0,063
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P_6	Pearson Correlation	-0,013	-0,136	-0,053	0,185	-0,021	1	.283**	0,151	-0,006	.235*
	Sig. (2-tailed)	0,896	0,183	0,606	0,070	0,840		0,005	0,141	0,952	0,021
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P_7	Pearson Correlation	-0,007	-0,129	-0,159	.227*	-0,016	.283**	1	0,100	.229*	.249*
	Sig. (2-tailed)	0,946	0,207	0,120	0,026	0,880	0,005		0,328	0,024	0,014
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P_8	Pearson Correlation	-0,029	0,034	0,076	-0,005	-0,012	0,151	0,100	1	0,189	.327**
	Sig. (2-tailed)	0,775	0,737	0,460	0,961	0,907	0,141	0,328		0,064	0,001
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P_9	Pearson Correlation	-0,038	.201*	0,142	0,049	0,121	-0,006	.229*	0,189	1	.462**
	Sig. (2-tailed)	0,709	0,048	0,165	0,631	0,238	0,952	0,024	0,064		0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	.455**	.770**	.727**	.228*	0,189	.235*	.249*	.327**	.462**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,025	0,063	0,021	0,014	0,001	0,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

LAMPIRAN 4

Uji Hasil Realibitas Pembiayaan Rahn

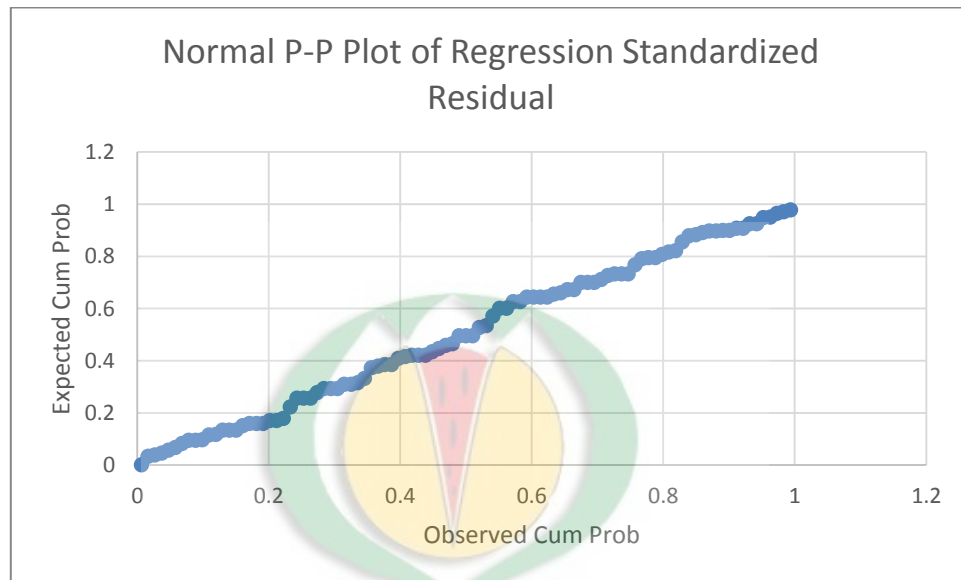
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,761	11

Uji Hasil Realibitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,680	8

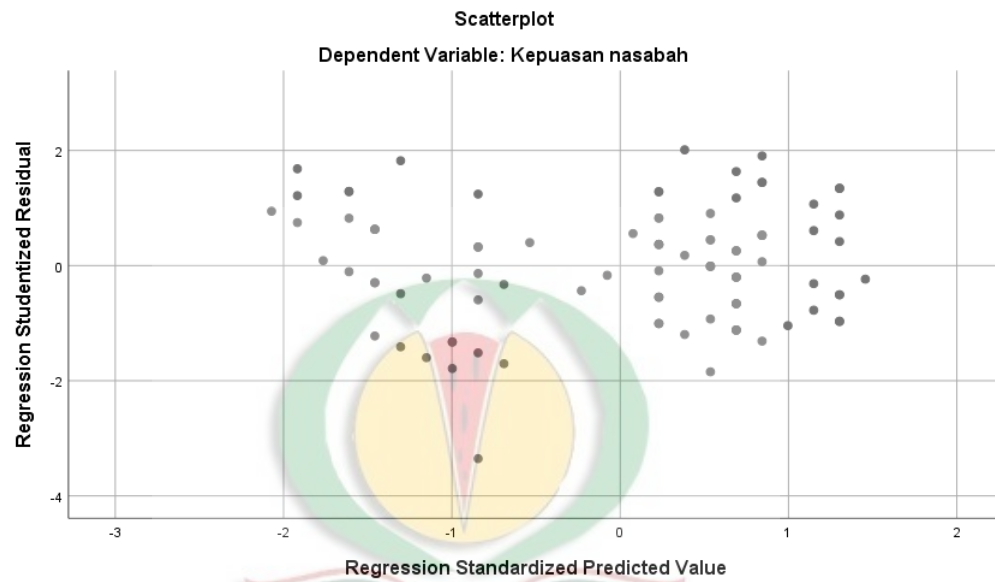
LAMPIRAN 5

Uji Hasil Normalitas



LAMPIRAN 7

Uji Hasil Heterokedastisitas



LAMPIRAN 8

Uji Hasil Koefisien Determinasi

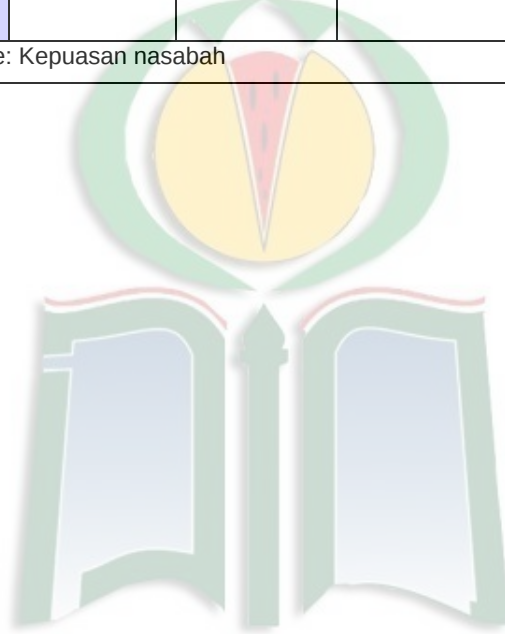
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	0,604	0,600	2,196
a. Predictors: (Constant), Pembiayaan rahn				



LAMPIRAN 9

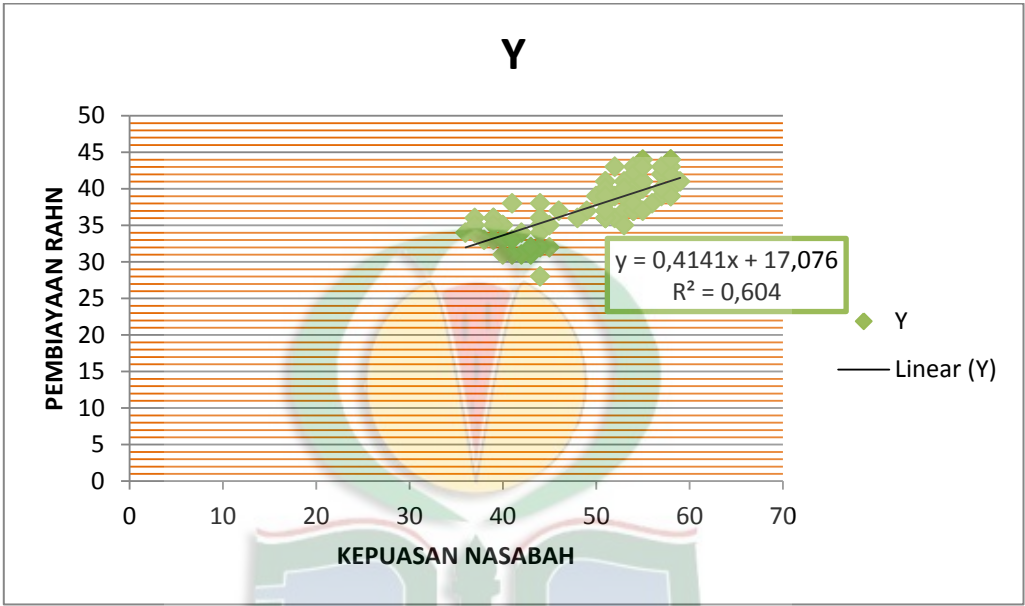
Uji Hasil Persial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,076	1,716		9,951	0,000
	Pembiayaan rahn	0,414	0,034	0,777	12,048	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah						



LAMPIRAN 10

Uji Hasil Regresi



LAMPIRAN 11

r Tabel 1-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018

63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

LAMPIRAN 12

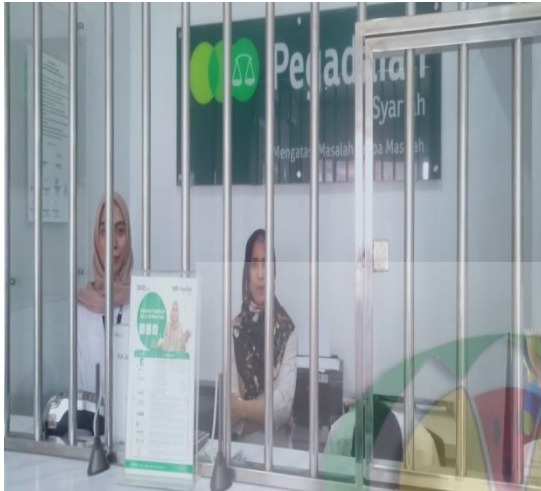
T Tabel

Pr Df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

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

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

DOKUMENTASI





PEMERINTAH KOTA AMBON
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jln. Sultan Hairun No. 1 Ambon, Telp. 0911-351579
KodePos : 97126 website: dpmptsp.ambon.go.id email : dpmptsp@ambon.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 0207/DPMPTSP/II/2023

- Dasar** :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
 3. Peraturan Walikota Ambon Nomor 11 tahun 2021 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 4. Keputusan Walikota Ambon Nomor 346 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Terintegrasi Secara Online Single Submission dan Non Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon;
 4. Berdasarkan Surat Pengantar Izin Penelitian Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor 070/288/BKBP/2023.
- Menimbang** :
- Surat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Ambon Nomor. B-09/In.09/5/2.a/TL.00/02/2023 Tanggal 20 Februari 2023
- Kepala DPMPTSP Kota Ambon, memberikan izin kepada :
- Nama** : **FITRIA PAPALIA**
- Identitas** : Mahasiswa
- Untuk** :
- Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kota Ambon
1. Lokasi Penelitian : Pegadaian Syariah Cabang Ambon
 2. Waktu Penelitian : 01 (Satu) Bulan

Sehubungan dengan maksud diatas, maka dalam melaksanakannya agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Mentaati semua ketentuan / peraturan yang berlaku;
- b. Melaporkan kepada instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk yang diperlukan;
- c. Surat Rekomendasi ini hanya berlaku bagi kegiatan : Penelitian;
- d. Tidak menyimpang dari maksud yang diajukan serta tidak keluar dari lokasi penelitian;
- e. Memperhatikan keamanan dan ketertiban umum selama pelaksanaan kegiatan berlangsung;
- f. Memperhatikan dan mentaati budaya dan adat istiadat setempat;
- g. Surat Rekomendasi ini berlaku dari Tanggal 20-02-2023 s/d 20-03-2023 serta dapat dicabut apabila terdapat penyimpangan / pelanggaran dari ketentuan tersebut;

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pada Tanggal : 28 Februari 2023

Ant WALIKOTA AMBON
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU


Ir. Ferdinanda J Louhenapessy, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP : 19630215 199203 2 004

Ambon, 20 Maret 2023

Nomor : 020/60315.03/2023
Lampiran : -
Urgensi : S

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Syari'ah
Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon
Di

Tempat

Hal : **Pemberian Izin Penelitian**

Assalamu'alikum warahmatullahi wabarakaatuh

Teriring salam dan doa, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan keberkahan kepada kita semua, Aamiin

Dengan hormat,
Sehubungan dengan adanya surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syari'ah tentang permohonan melakukan penelitian untuk menyelesaikan Skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana dengan judul „*Pengaruh Pembiayaan Rhan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Pegadaian Syari'ah Cabang Ambon (CPS)*„, di Kantor Pegadaian Syariah Ambon. Maka dengan ini kami memberikan izin untuk melakukan penelitian kepada:

Nama : Fitria Papalia
Nim : 180105100
Prodi : Ekonomi Syari'ah
Semester : IX (Sembilan)

Demikian kami sampaikan untuk diketahui seperlunya. Atas perhatian dan kerja samanya kami mengucapkan terima kasih,

Jazakallah Khairan Katsir,

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh

Menyetujui,
Pemimpin Cabang

Pegadaian
Syariah
Fahriani Marasabessy

PT. PEGADAIAN (Persero) - Kantor Cabang Syariah Ambon

idJl. Sultan Babullah, samping jembatan, dekat masjid jami'
Kel. Silale, Kec. Nusaniwe
Telp : 0811-4113639

www.pegadaian.co

email : cps.ambon@pegadaian.co.id