

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT
NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM BPKB DI PEGADAIAN SYARIAH
KOTA CIREBON CABANG CIPTO”**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

Inggit Wriyandani

NIM : 1415203061



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1441 H / 2020 M

ABSTRAK

Inggit Wriyandani. NIM: 1415203061, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum BPKB Di Pegadaian Syariah Kota Cirebon Cabang Cipto”

Pegadaian Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang berfungsi sebagai salah satu lembaga pembiayaan dengan jaminan barang bergerak, untuk menghindari masyarakat dari gadai gelap, praktek riba dan pinjaman tidak wajar lainnya. Dengan semakin berkembangnya perekonomian, persaingan dalam industri jasa juga semakin ketat. Hal itu menuntut produsen jasa untuk memberikan pelayanan dan strategi promosi yang baik dan benar. Begitupula dengan Pegadaian Syariah Cabang Cirebon, sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dibidang jasa juga harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Selain kualitas pelayanan yang penting dalam perusahaan jasa, promosi pun merupakan sarana penunjang atau alat yang penting untuk menarik nasabah agar berminat dalam perusahaan tersebut.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat nasabah dalam pembiayaan Arrum BPKB di Pegadaian syariah Cabang Cipto, seberapa besar pengaruh Promosi terhadap minat nasabah dalam pembiayaan Arrum BPKB di pegadaian syariah cabang cipto dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat nasabah dalam pembiayaan Arrum BPKB di pegadaian syariah cabang cipto.

Metode dalam Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Populasi yang digunakan adalah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Cirebon yaitu sebanyak 45 nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah, hal ini berdasarkan uji regresi linier berganda secara parsial yang memiliki nilai $p\text{-Value}$ 0,000, dan $0,000 < 0,05$, dan T_{Hitung} lebih kecil dari T_{Tabel} ($4,853 > 1,681$). Untuk variabel Promosi terhadap Minat Nasabah memiliki nilai $p\text{-Value}$ 0,000, dan $0,000 < 0,05$, T_{Hitung} lebih besar dari T_{Tabel} ($4,408 > 1,681$) artinya terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Promosi terhadap Minat Nasabah dalam memilih Pembiayaan Arum BPKB. Sedangkan untuk variabel Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Minat Nasabah memiliki nilai $p\text{-Value}$ 0,000, dan $0,000 < 0,05$, dan nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ yaitu $47,733 > 3,22$, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Promosi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Nasabah dalam memilih Pembiayaan Arum BPKB

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Minat Nasabah

ABSTRACT

Inggit Wriyandani. NIM: 1415203061, "The Influence of Service Quality and Promotion of Customer Interests in Financing BPKB Ar-Rum in Cirebon City Pawnshop Cipto Branch"

Pegadaian Syariah is one of the non-bank financial institutions that functions as one of the financial institutions with collateral for movable property, to avoid the public from illegal liens, usury practices and other unnatural loans. With the growing economy, competition in the service industry is also getting tougher. That requires service producers to provide services and promotion strategies that are good and right. Likewise with the Pegadaian Syariah Cipto Branch, as a business entity engaged in services must also be able to provide good service to customers. In addition to the quality of service that is important in a service company, promotion is also an important means of support or tool to attract customers to be interested in the company.

The purpose of this study was to determine how much influence the Quality of Service on customer interest in financing Arrum BPKB in Sharia Pawnshop Cipto Branches, how big is the influence of Promotion on customer interest in financing Arrum BPKB in sharia pawnshop Cipto branches and how much influence the quality of service and promotion on customer interest in financing Arrum BPKB in the cipto branch of sharia pawnshop. The method in this research is to use a quantitative approach and use multiple linear regression analysis with the SPSS program. The population used is Pegadaian Syariah Branch Cirebon customers, as many as 45 customers.

The results showed that there was a significant influence between Service Quality on Customer's Interest, this was based on a partial multiple linear regression test that had a p-Value of 0,000, and $0,000 < 0.05$, and t arithmetic was smaller than t Table ($4,853 > 1,681$). For the variable Promotion of Customer Interest has a value of p-Value 0,000, and $0,000 < 0.05$, Tcount is greater than t Table ($4.408 > 1.681$) means that there is a significant influence on the variable Promotion of Customer Interest in choosing the Arum BPKB Financing. Whereas for the variable Service Quality and Promotion of Customer's Interest has a p-value of 0,000, and $0,000 < 0.05$, and the value of f count > f table is $47,733 > 3.22$, meaning that there is a significant influence between the variable Service Quality and Promotion together -sama significantly influence the Interest of Customers in choosing BPKB Arum Financing

Keywords: Service Quality, Promotion, Customer Interest

الملخص

إنجيت وريانداني. NIM: 1415203061 ، "تأثير جودة الخدمة وتعزيز اهتمامات العملاء في تمويل BPKB Ar-
Rum في Cirebon City Pawnshop Cipto Branch"

Pegadaian Syariah هي واحدة من المؤسسات المالية غير المصرفية التي تعمل كواحدة من المؤسسات المالية مع ضمان للممتلكات المنقولة ، لتجنب الجمهور من الامتيازات غير القانونية ، وممارسات الربا وغيرها من القروض غير الطبيعية. مع النمو الاقتصادي ، أصبحت المنافسة في صناعة الخدمات أكثر تشددًا. يتطلب ذلك من منتجي الخدمات تقديم الخدمات واستراتيجيات الترويج الجيدة والصحيحة. كما هو الحال مع فرع Pegadaian Syariah Cipto ، ككيان تجاري مشترك في الخدمات ، يجب أن يكون قادرًا أيضًا على تقديم خدمة جيدة للعملاء. بالإضافة إلى جودة الخدمة المهمة في شركة الخدمات ، يعتبر الترويج أيضًا وسيلة دعم أو أداة مهمة لجذب العملاء ليكونوا مهتمين بالشركة.

كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد مدى تأثير جودة الخدمة على مصلحة العملاء في تمويل Arrum BPKB في فرع الشريعة الإسلامي في سيبو ، ومدى تأثير الترويج على مصلحة العملاء في تمويل Arrum BPKB في فروع مكاتب Cipto الشريعة ومدى تأثير ذلك على جودة الخدمة والترويج على مصلحة العملاء في تمويل Arrum BPKB في فرع cipto لمديري الشريعة.

تتمثل الطريقة في هذا البحث في استخدام نهج كمي واستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد مع برنامج SPSS. السكان المستخدمون هم عملاء Pegadaian Syariah Branch Cirebon ، والذين يصل عددهم إلى 45 عميلًا.

أظهرت النتائج أنه كان هناك تأثير كبير بين جودة الخدمة على مصلحة العميل ، واستند هذا إلى اختبار الانحدار الخطي الجزئي المتعدد الذي كان له قيمة 0000 ، و $0.000 < 0.05$ ، وكان الحساب t أصغر من جدول 4 t ، $t > 853$ (681،1) . بالنسبة للمتغير الترويجي لاهتمام العميل ، تبلغ قيمة 0 p-Value ، و $0.000 < 0.05$ ، Tcount أكبر من 1.681 > 4.408 (t Table) مما يعني أن هناك تأثيرًا كبيرًا على الترويج للمتغير لمصلحة العملاء في اختبار BPKB Arum Funding. في حين أن جودة الخدمة المتغيرة وتعزيز مصلحة العميل لها قيمة p تبلغ 0،000 ، و $0.000 < 0.05$ ، وقيمة f $> f$ count الجدول هي $3.22 < 733.47$ ، مما يعني أن هناك تأثيرًا كبيرًا بين جودة الخدمة المتغيرة والترويج معًا -سما تؤثر بشكل كبير على اهتمام العملاء باختيار تمويل BPKB Arum

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، الترقية ، مصلحة العملاء

PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
MINAT NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM BPKB DI
PEGADAIAN SYARIAH KOTA CIREBON CABANG CIPTO”**

Diajukan sebagai Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:
Inggit Wriyandani
NIM : 1415203061

Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II

Nining Wahyuningsih, SE, MM

Dr. Lavaman, SE, M.Si

NIP. 197309302007102001

NIP. 197210072011011002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 197603123003121003

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Inggit Wriyandani**, NIM: 1415203061, "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM BPKB DI PEGADAIAN SYARIAH CIREBON CABANG CIPTO**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Nining Wahyuningsih, SE, MM

Dr. Layanah, SE, M.Si

NIP. 197309302007102001

NIP. 197210072011011002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 197603123003121003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM BPKB DI PEGADAIAN SYARIAH KOTA CIREBON CABANG CIPTO”. Oleh **Inggit Wriyandani**. NIM: 1415203061, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Dr. Rita Kusumadewi, MM

NIP. 198404222011012018

Toto Suharto, M.Si

NIP. 196811232000031001

PERNYATAAN OTENSITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : INGGIT WRIYANDANI

NIM : 1415203061

Tempat Tanggal Lahir : CIREBON, 14 Desember 1997

Alamat : Jl. Ujung Komplex Pelabuhan No 39 RT 02 RW 10 Samudera Asih
Kecamatan Harjamukti Kelurahan Larangan.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM BPKB DI PEGADAIAN SYARIAH KOTA CIREBON CABANG CIPTO"**. Ini beserta isinya adalah karya saya sendiri. Seluruh isi, pendapat, atau materi dari sumber lain telah di kutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Dengan pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari terdapat adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap orisinalitas karya saya ini.

Cirebon, 26 Februari 2020

Saya yang menyatakan,


InggitWriyandani

NIM. 14152030661

KATA PERSEMBAHAN

Sebagai rasa syukurku kepada Allah Subhana Wa Ta'ala yang telah memberikan kekuatan kemudahan serta kesehatan kepada hamba sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi dan saya cintai, mereka adalah kedua orangtua saya Bapak Dawina dan Ibu Sri Haryani, sebagai tanda bakti, hormat dan terimakasih saya yang tak terhingga, ku persembahkan skripsi ini untuk bapak dan ibu, terimakasih banyak karena sudah memberikan support, dukungan serta doa dan cinta kasih sayang yang diberikan, semoga ini menjadi awal untuk saya meraih kesuksesan. Saya persembahkan juga untuk teman-teman sahabat saya yang selama ini selalu menemani saya dalam suka maupun duka selama menempuh kuliah ini, ucapan terimakasih ku kepada kakak kakak saya Mba yuni Lisniawati, Yusi Sekar Sugiharti, dan Ucapan terimakasih ku kepada teman – teman Intan sari, Eva Validi, Fatikhah Rizki, Fitriya, Karlina, dan teman-teman perbankan syariah B, yang telah memberikan support sehingga bisa sampai tahap ini. Masih banyak yang tidak bisa saya sebutkan satupersatu...

Motto

“Bercita – citalah setinggi langit dan punya keinginanlah setinggi langit, karena hari esok kita tidak akan pernah tahu hal apa yang akan terjadi pada diri kita kedepannya. Ketika kita yakin, Berusaha dan berdoa mohon kepada Allah SWT list daftar keinginan dan cita – cita satu persatu pasti terwujud”.

“ Semangat terus untuk mengejar mimpi, Jangan pernah lelah dan putus asa untuk mengejar mimpi karena kita tidak akan pernah tahu yang akan terjadi. Bila bukan sekarang waktunya mungkin nanti tapi yakin hal itu pasti akan terwujud suatu hari nanti!”

KEEP FIGHTING AND PRAY TO ALLAH SWT



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di kota Cirebon tanggal 14 Desember 1997. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dengan diberi nama Inggit Wriyandani. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Ibu Sri Haryani dan Bapak Dawina.

Penulis dilahirkan di kota Cirebon tanggal 14 Desember 1997. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dengan diberi nama Inggit Wriyandani. Penulis adalah anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Ibu Sri Haryani dan Bapak Dawina.

Jejang pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. SD Negeri Pulasaren III pada tahun 2003-2009
2. SMP Negeri 13 Cirebon pada tahun 2009-2012
3. SMAN 4 Kota Cirebon pada tahun 2012-2015

Penulis mengikuti program S-1 Pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul Skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM BPKB DI PEGADAIAN SYARIAH KOTA CIREBON CABANG CIPTO”**. Dibawah bimbingan Ibu Nining Wahyuningsih, MM dan Bapak Dr. Layaman, M.Si

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum BPKB Di Pegadaian Syariah Kota Cirebon Cabang Cipto”**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (Strata 1) pada jurusan Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Shalawat serta salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya, serta kepada kita selaku umatnya hingga akhir zaman. Aamiin....

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang terlibat dan ikut membantu, membimbing dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis sampaikan kepada:

1. Ayahanda Bapak Dawina dan Ibunda Sri Haryani, serta kakakku Yuni Lisniawati dan Yusi Sekar, saudara - saudaraku, teman – teman ku tercinta yang telah memberikan do'a, motivasi, spirit, dan kasih sayang yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Sumanta, M. Ag selaku Rektor di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Aan Jaelani Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag selaku ketua jurusan Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Nining Wahyuningsih SE, M.M selaku pembimbing pertama dalam Penulisan Skripsi.
6. Bapak Dr. Layaman SE, M.Si selaku pembimbing kedua dalam Penulisan Skripsi.
7. Civitas akademik Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
8. Ibu Lilies Soelistijawati, SE selaku pimpinan di Pegadaian Syariah Cabang Cipto.

9. Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Cipto, Bapak Erik Triana SE selaku penaksir dan Karyawan Pegadaian syariah cabang cipto yang telah membantu saya dalam penyelesaian tugas akhir saya, mengizinkan saya penelitian di pegadaian syariah cabang cipto dan memberikan arahan dan bimbingan.
10. Bapak satpam Pegadaian syariah cabang cipto yang telah membantu saya untuk penyampaian bertemu dengan pak erik.
11. Seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran bagi penyempurna skripsi ini.

Kepada semua pihak yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu dihaturkan banyak terima kasih dan semoga amal baiknya mendapatkan balasan dari Allah SWT. Aamiin.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
الملخص.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
MOTTO HIDUP	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABLE	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI	xxi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Kualitas Pelayanan.....	11
B. Indikator Kualitas Pelayanan	13
C. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	14
D. Promosi	17
E. Bentuk – bentuk Promosi.....	19
F. Tujuan Promosi	21
G. Indikator Promosi.....	22

H. Promosi dalam Perspektif Islam	23
I. Minat	24
J. Indikator Minat	26
K. Pembiayaan Arrum BPKB	26
L. Penelitian Terdahulu	29
M. Kerangka Pemikiran.....	34
N. Hipotesis.....	36
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 37
A. Pendekatan Penelitian	37
B. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi Penelitian.....	37
2. Sampel Penelitian.....	37
3. Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data	38
1. Sumber Data.....	38
2. Teknik Pengumpulan Data	39
4. Definisi dan Pengukuran Penelitian.....	39
1. Definisi Variabel.....	39
2. Skala Pengukuran.....	41
5. Instrumen Penelitian dan Pengujian Instrumen Penelitian	42
1. Uji Validitas dan Reabilitas.....	42
2. Analisis Regresi Berganda	43
3. Uji Statistik.....	44
4. Uji Asumsi Klasik	45
5. Uji Normalitas	45
6. Uji Multikolinearitas	46
7. Uji Heteroskedastisitas	46
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Kondisi Obyektif Lokasi Penelitian.....	47
1. Letak Geografis Pegadaian Syariah	47
2. Sejarah Pegadaian Syariah	47
3. Visi dan Misi Pegadaian Syariah	49
4. Produk Pegadaian Syariah	50
5. Struktur Pegadaian Syariah	51
B. Karakteristik Responden.....	51
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	55
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Nasabah .	56
C. Analisis Deskriptif	56
1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
2. Variabel Promosi	64
3. Variabel Minat Nasabah	68
D. Analisis Verifikatif	70
1. Uji Validitas.....	70

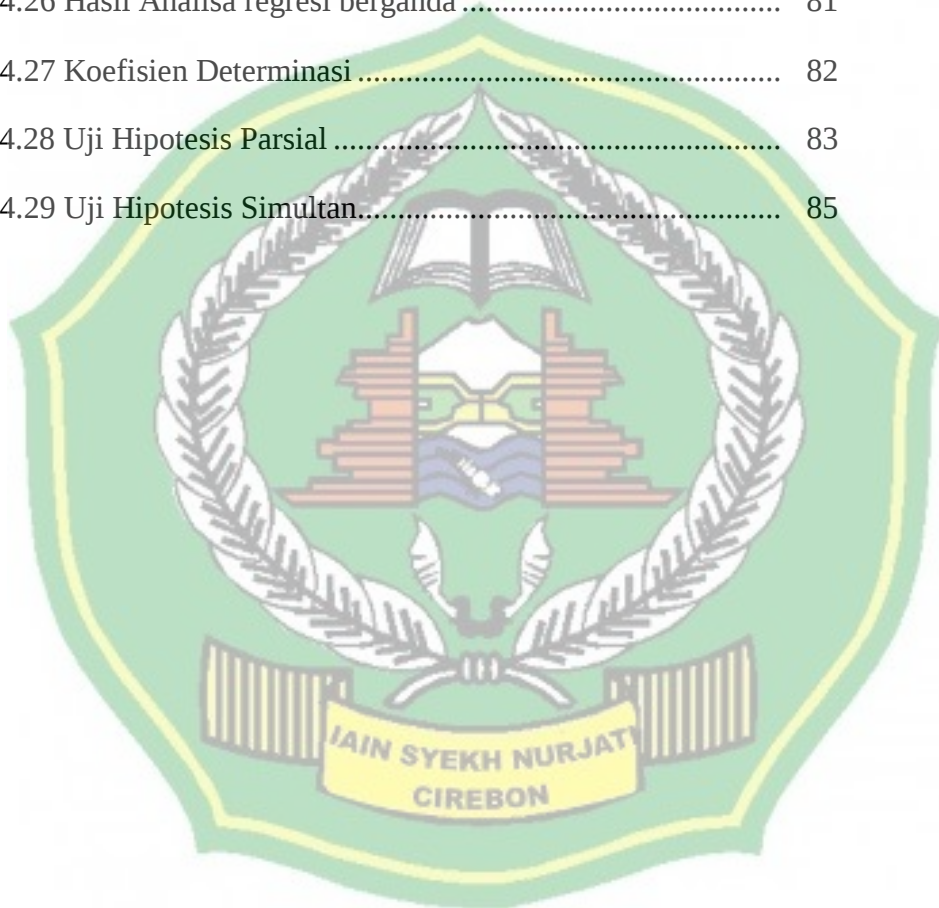
2. Uji Reliabilitas	73
3. Uji Asumsi Klasik.....	75
4. Analisis Regresi Berganda.....	78
5. Uji Hipotesis Parsial	80
6. Uji Hipotesis Simultan.....	82
E. Pembahasan Penelitian	83
F. Analisis Ekonomi.....	85
 BAB V PENUTUP	 87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	87
 DAFTAR PUSTAKA	 88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Outlet – outlet Pegadaian Syariah	3
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah dan Total Pembiayaan	4
Tabel 2.1 Pembiayaan Arrum BPKB.....	27
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Operasional Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Bobot Penilaian.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	54
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 4.5 Karakteristik Penghasilan Responden	57
Tabel 4.6 Karakteristik Lama Menjadi Nasabah	58
Tabel 4.7 Deskriptif Indikator Tangibles.....	59
Tabel 4.8 Deskriptif Indikator Empati.....	61
Tabel 4.9 Deskriptif Indikator Responsiveness	62
Tabel 4.10 Deskriptif Indikator Assurance.....	64
Tabel 4.11 Deskriptif Indikator Reability.....	65
Tabel 4.12 Deskriptif Indikator Iklan di Internet.....	67
Tabel 4.13 Deskriptif Indikator Kegiatan di Event.....	67
Tabel 4.14 Deskriptif Indikator Promosi ke Masyarakat.....	68
Tabel 4.15 Deskriptif Indikator Iklan di Media Cetak.....	69
Tabel 4.16 Deskriptif Indikator Saran dari Keluarga	70
Tabel 4.17 Persentase Kategori Item Variabel Minat Nasabah ..	71
Tabel 4.18 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	73

Tabel 4.19 Uji Validitas Instrumen Variabel Promosi (X2)	74
Tabel 4.20 Uji Validitas Variabel Minat (Y)	75
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	76
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X2)	76
Tabel 4.23 Uji Reliabilitas Variabel Minat (Y)	77
Tabel 4.24 Uji Normalitas	78
Tabel 4.25 Uji Multikolonieritas	79
Tabel 4.26 Hasil Analisa regresi berganda	81
Tabel 4.27 Koefisien Determinasi	82
Tabel 4.28 Uji Hipotesis Parsial	83
Tabel 4.29 Uji Hipotesis Simultan.....	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Cipto....	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	79
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedasitas	80



DAFTAR LAMPIRAN- LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Penelitian
2. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. Surat Keterangan Skripsi
4. Kuesioner
5. Hasil Data Frekuensi
6. Hasil Data Uji Validitas
7. Hasil Uji Reliabilitas
8. Hasil Uji Asumsi Klasik
9. Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis
10. R Tabel
11. T Tabel
12. F Tabel
13. Dokumentasi



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ś a	Ś	Es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	Ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ş a	Ş	Es (dengan titik

			dibawah)
ض	ḍ ad	ḍ	De(dengan titik dibawah)
ط	ṭ a	ṭ	Te(dengan titik dibawah)
ظ	ẓ a	ẓ	Zet(dengan titik dibawah)
ع	‘ain	–‘	koma terbalik (diatas)
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

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkal atau *difong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— / —	Fathah	A	A
— / —	Kasrah	I	I
— ُ —	Dammah	U	U

Contoh :

كَتَبَ = *kataba*

سُئِلَ = *su'ila*

حَسُنَ = *hasuna*

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang labangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— ي —	fathah dan ya	Ai	a dan i
— و —	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ = *kaifa*

قَوْلَ = *qaula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— يَ —	fathah dan alif / ya	Â	a dan garis atas
— يِ —	fathah dan ya	I	i dan garis atas
— وُ —	dammah dan wau	Ú	u dan garis atas

Contoh :

قُلْ سُبْحَانَكَ = qala subhanaka
 إِذْ قَالَ يُوسُفُ لِأَبِيهِ = iz qala yusufu li abihi

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

a. Ta Marbutah Hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat *harakat fathah, kasrah, dan dammah*, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta Marbutah Mati

Ta Marbutah yang mati atau mendapat *harakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan /h/.

Contoh :

رَاوْدَةُ الْأَطْفَالِ = raudah al-atfal atau raudatul atfal
 طَلْحَةُ = talhah

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh :

رَبَّنَا = rabbana
 نُّعَمَّ = nu'-ima

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ا ل. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu :

Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu :

1.	ت	T	8.	ش	Sy
2.	ث	Ś	9.	ص	ş
3.	د	D	10.	ض	ḍ
4.	ذ	Ž	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	ẓ
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

الدَّهْرُ = *ad-dahru* الشَّمْسُ = *asy-syamsu*
 اللَّيْلُ = *an-namlu* اللَّيْلُ = *al-lailu*

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu :

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	K
4.	ح	ḥ	11.	م	M
5.	خ	Kh	12.	و	W
6.	ع	‘	13.	ه	H
7.	غ	G	14.	ي	Y

Contoh :

الْقَمَرُ = *al-qamaru*
 الْفَقْرُ = *al-faqrū*
 الْعَيْبُ = *al-gaibu*
 الْعَيْنُ = *al-‘ainu*

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh :

شَيْءٌ	=	syai 'un	أُمِرْتُ	=	umirtu
إِنَّ	=	inna	أَكَلَ	=	akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kata benda), dan *haraf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ	=	ibrahim al Khalil atau Ibrahimul Khalil
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	=	Bissmillahi majraha wa mursaha

9. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh :

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	=	Wa ma Muhammad illa rasul
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	=	Alhamdu lillahi rabbil-'alamin

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

Contoh :

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا	=	Lillahi al-amru jami'an
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	=	Wallahu bi kulli syai'in 'alim

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.

