

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)
Pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syariah**



Oleh :

RIA DARIAH

NIM : 58320205

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON**

2013



ABSTRAK

Ria Dariah : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)

Kegiatan pinjam-meminjam berupa uang telah lama beredar dan dikenal oleh masyarakat Indonesia, pada zaman dahulu jika memerlukan pinjaman uang kebanyakan masyarakat mendatangi lintah darat (rentenir) dengan memberikan harta benda yang mereka miliki sebagai jaminan, serta membayar bunga yang relative tinggi, maka untuk itu pemerintah memberikan solusi dengan membentuk lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat bunga yang sepiantasnyaseperti lembaga keuangan perbankan yang sudah banyak meorientasikan bidang atau kegiatan usahanya di bidang perkreditan. Pelayanan merupakan kegiatan yang harus diberikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah karena pelayanan merupakan hal yang terpenting bagi kemajuan perusahaan. Dengan kualitas dan mutu pelayanan yang baik maka hal ini akan memberikan kepuasan terhadap nasabah.

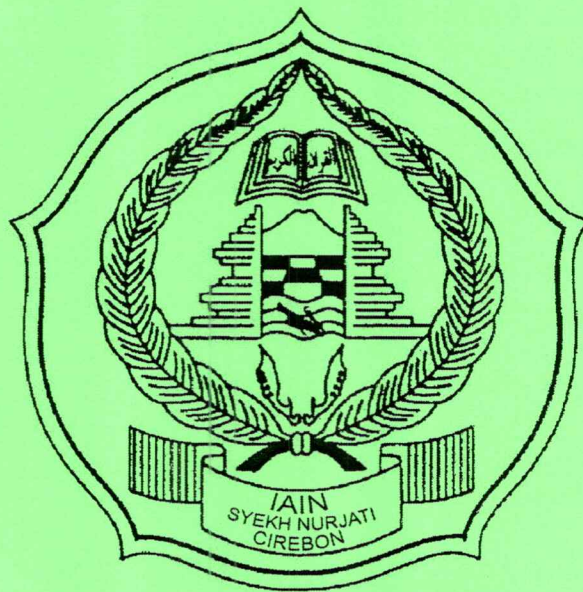
Penulis merumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana gambaran kualitas pelayanan gadai emas di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon, Bagaimana gambaran kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon, Apakah kualitas pelayanan gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang gambaran kualitas pelayanan gadai emas, gambaran kepuasan nasabah dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Cabang Cirebon.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan jenis penelitian deskriptif. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 70 nasabah BRI Syariah Cabang Cirebon, penarikan sampel dengan menggunakan sampel secara acak (*random sampling*). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Adapun instrument penelitian yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, sedangkan analisis data yang digunakan adalah koefisien determinasi dan uji t dengan menggunakan program SPSS 17.0.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang kuat. Dari uji determinasi dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan gadai emas memberikan kontribusi sebesar 47,8% terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai t_{hitung} sebesar $7,883 > t_{tabel}$ 1,668 yang artinya signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Gadai Emas, Kepuasan Nasabah



PENGESAHAN

Sripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)** Oleh **Ria Dariah**. NIM : **58320205** telah diujikan dalam Sidang Munaqosah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, pada tanggal 30 Januari 2013.


Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy) pada jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 9 Febuari 2013


Sidang Munaqosah

Ketua
Merangkap Anggota





Sri Rokhlinasari, SE. M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

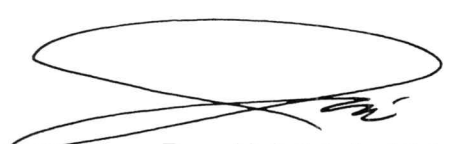
Sekretaris
Merangkap Anggota

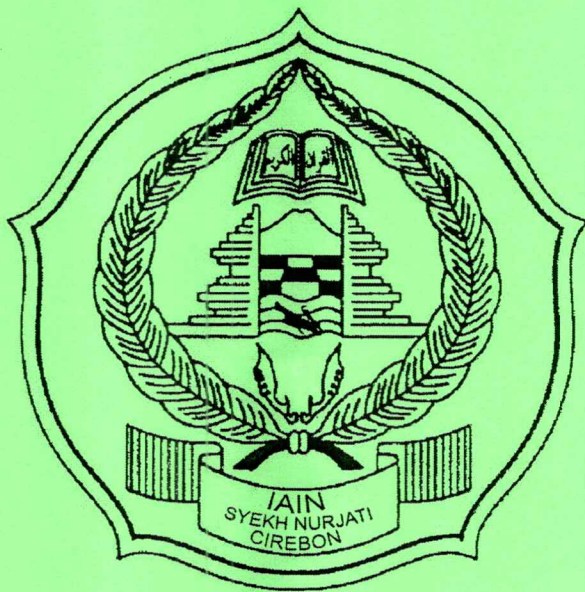

Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 19750601 200501 1 008

Penguji I


Dr. Ayus Ahmad Yusuf, SE. M.Si
NIP. 19710801 200003 1 002

Penguji II


Drs. Abdul Azis, M.Ag
NIP. 19730526 200501 1 004



PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH

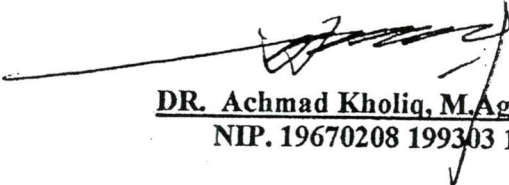
(Studi Kasus di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)

Oleh :

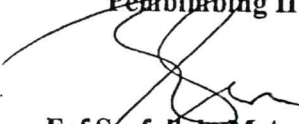
RIA DARIAH
NIM: 58320205

Menyetujui


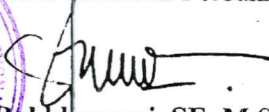
Pembimbing I

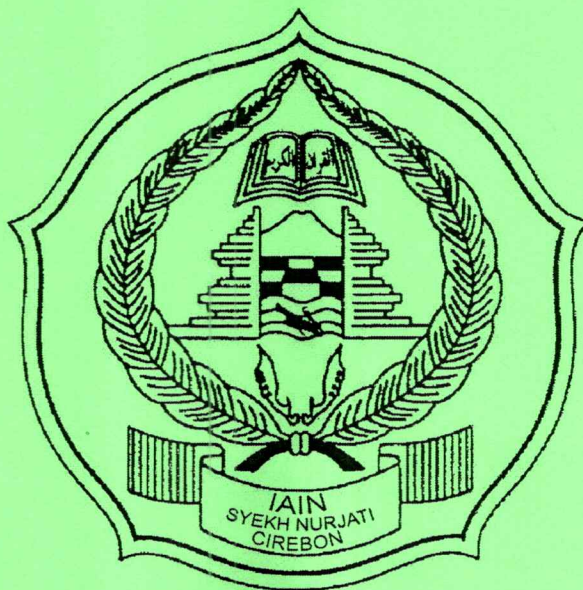

DR. Achmad Kholiq, M.Ag
NIP. 19670208 199303 1 003

Pembimbing II


Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

Mengetahui:


Ketua Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)

Sri Rokhl nasari, SE, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 00



NOTA DINAS

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Syariah

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari:

Nama : Ria Dariah

NIM : 58320205

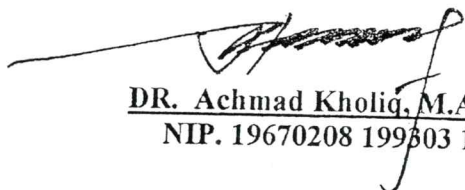
Skripsi berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon).**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

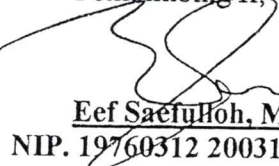
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 31 Oktober 2012

Pembimbing I,


DR. Achmad Kholiq, M.Ag
NIP. 19670208 199303 1 003

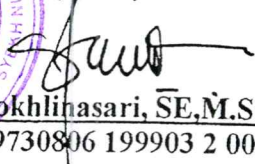
Pembimbing II,

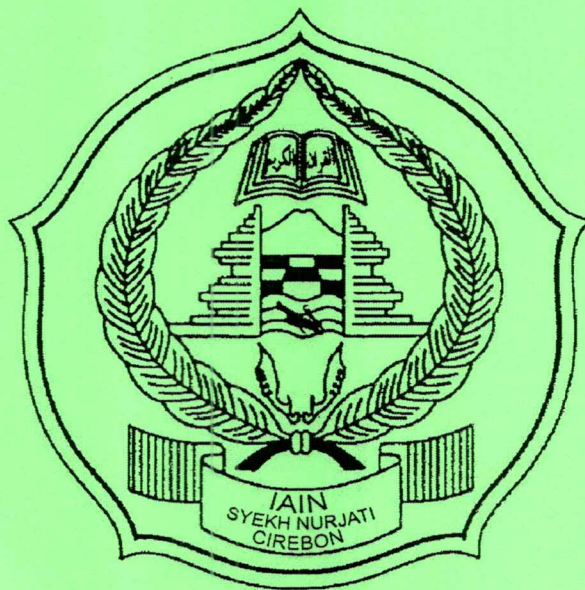

Eef Saefullah, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam



(MEPI)


Sri Rokhlinasari, SE, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003



PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirahim.

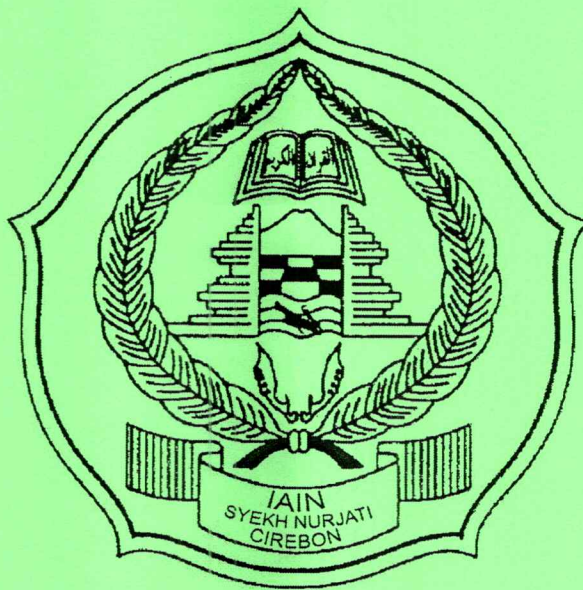
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)”**, ini beserta isinya adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap karya saya ini.

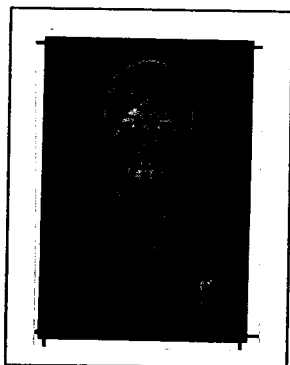
Cirebon, 31 Oktober 2012

Yang Membuat Pernyataan


Ria Dariah
NIM 58320205



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

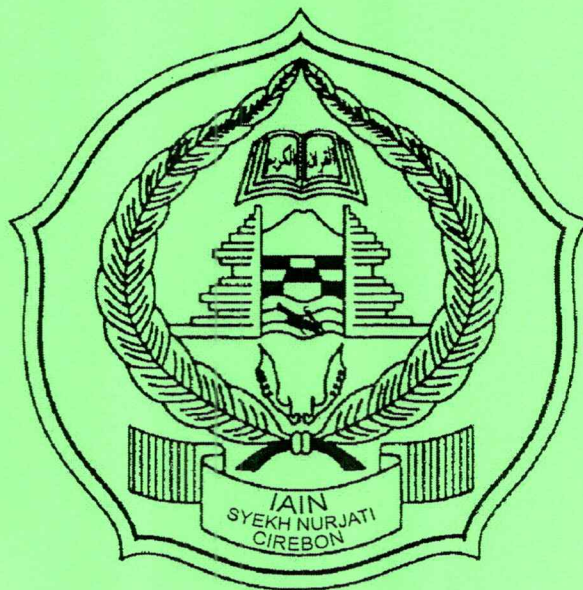


Penulis adalah anak ke 4 dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak Moch. Saelani dan Ibu Tuti (Almh). Penulis dilahirkan di Indramayu, 24 November 1989, Alamat lengkap Pegajahan Utara No.25 RT/RW 04/04 Kel. Jagasatru Kec Pekalipan Kota Cirebon.

Proses pendidikan dan menyelesaikan Sekolah penulis bersekolah di SDN Janggleng Terisi Indramayu pada tahun 1997-2002. Kemudian melanjutkan sekolah ke SMP Negeri 1 Terisi Indramayu tahun 2002-2005. Kemudian melanjutkan sekolah ke SMK Negeri 2 Kota Cirebon tahun 2005-2008. Kemudian melanjutkan sekolah ke IAIN Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Syariah Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam pada tahun 2008. Penulis menyelesaikan program sarjana stars 1 (S1) pada Fakultas Syariah Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam Tahun Akademik 2011-2012.

Cirebon, 24 Agustus 2012

Penulis



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO HIDUP

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu selesai (dari suatu urusan dunia) maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain (dalam beribadah), dan hanya kepada Allahlah hendaknya kamu berharap”. (QS. Al- Insyirah Ayat 6-8)

“Janganlah melihat ke masa depan dengan mata buta!!
Masa yang lampau adalah berguna sekali untuk menjadi kaca bengala dari pada masa yang akan datang.”
Never..... never..... never stop asking question
And never ever stop using your imagination

Skripsi ini Ku persembahkan untuk Mama M. Saclani, Mimi Tuti (Almh), Bunda Ramayati, S.pd, Bapak Rastim, SH. tercinta, kakakku aa (Yudin), aang (Rohayati), a'ih (Tarsiah), adikku Nining. R (Almh) terkasih dan keponakanku (Arya, Bayu, Restu) tersayang.....

Tiada kata seindah kata terimakasih mungkin takan cukup dan takan terbayar balas budiku atas pengorbanan kalian.....

Cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak henti-hentinya terucap tulus untuk putrimu ini.

Semoga skripsi ini bisa menjadi obat kesembuhan dan menjadi kado untuk bunda NR tersayang

Happy b'day bunda Wish you all the best bunda.....

Bunda jangan sakit-sakitan terus ry sedih dan takut kalau bunda sakit.

Mimi (Almh) dan Bunda NR kalianlah ibuku cinta kasihku

terimakasihku takan pernah terhenti.....

Kalian bagaikan embun kesejukan hati ini dengan penuh kasih sayang

Betapa kalian sangat berarti dan bagiku kalian takan pernah terganti.

Sahabat dan Kasih adalah ikatan yang terbentuk oleh rasa dari hati

Sahabat dan Kasih sebuah anugrah yang diciptakan saling berbagi n mengisi
satu sama lain.

Seseorang yang selalu ada dalam suka duka dan memberikan semangat dalam
kehidupan ku Adies Hendarsyah

Fuji Indriyanti Sahabat terbaik-ku yang selalu menemani saat suka dan duka

Sahabat Mepi - 4 tercinta

Welly (beiby si lola yang penyabar), Tika. A (si jutek yang baik hati)

Rodoh (hunny si nyelekit yang penyayang), Humey (mey si alim yang pintar)

Esy (si boled kura yang suka menolong)

Mia (buce si ganjen yang cerewet), Ucy (uching si ruwet yang ceria)

lela (leau si ndutz yang imoet)

Diskusi, belajar, canda, tawa, sedih, nangis, nyebelin, ribut, kompak, dll ry kangen
cemua itu.....

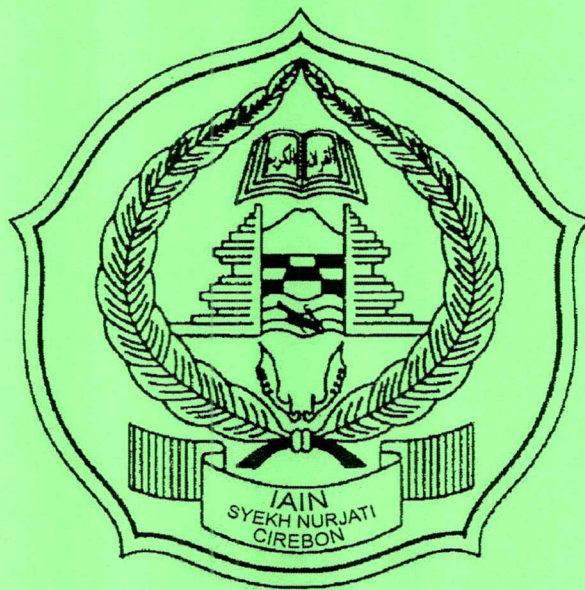
Mentari boleh hilang, bisa digantikan oleh Bintang

Tapi kalian engga boleh hilang

karena engga ada yang bisa menggantikan kalian.....

"Ya allah lindungilah orang-orang yang ry sayang berikanlah mereka kesehatan
dan kebahagiaan dunia akhirat.....Amin"

"#" Love you, Miss you my Family n my Friends "#"



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya, baik dalam penyajian materi maupun dalam pengolahan serta menganalisis data-datanya. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan, bantuan dan dorongan dari semua pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Maksun Mochtar, M.A, sebagai Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak DR. Achmad Kholiq, M.Ag, sebagai Dekan Fakultas Syariah dan selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.
3. Ibu Sri Rokhlinasari, SE, M.Si, sebagai Ketua Jurusan MEPI.

4. Bapak Eef Saefullah, M.Ag selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Bapak Muchtadi Refriyanto, SH. Manager Operasional dan staf BRI Syariah Cabang Cirebon yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam, Dz, MM, Bapak Abdul Fatah,SH., M.Hum, Bapak Toto Suharto, M.Si, terimakasih atas bimbingan, motivasi dan bantuannya selama ini.
7. Staf TU Fakultas Syariah Mas Edi, Mas Ade, Bapak Usman, Ibu Yayah terimakasih atas bantuannya selama ini.
8. Mama, Mimi (Almh), Bunda NR, Bapak NR tercinta, Kakakku (aa, aang, a'ih), adikku NR (Almh) dan keponakanku (Arya, Bayu, Restu) tersayang yang selalu mengiringi setiap langkahku dengan do'a, kasih sayang dan dukungannya.
9. Ka Adies Hendarsah yang selalu memberikan semangat, do'a, mengajarkan banyak hal, dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman baik-ku Teh Intan, Kang Goni, Ka Syarif, Ian, mas Krisna, Ida, Septri, Dedi, Gina. Terimakasih atas do'a dan motivasinya.

Demikian yang dapat penulis sampaikan kurang lebihnya mohon maaf dan penulis ucapkan terimakasih. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak.

Cirebon, 24 Agustus 2012

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK.....	i
PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	10
1. Kualitas Pelayanan Gadai Emas.....	10
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Gadai Emas.....	10
b. Dasar-dasar Pelayanan Dalam Melakukan Gadai Emas.....	12

c. Etika Pelayanan.....	13
d. Pelayanan Prima.....	16
e. Gadai Emas Syariah.....	18
f. Dasar Hukum Gadai Emas.....	20
g. Syarat dan Rukun Gadai Emas.....	23
h. Akad Transaksi Gadai Emas.....	27
2. Kepuasan Nasabah.....	28
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	28
b. Harapan dan Kinerja.....	33
c. Kepuasan Nasabah Berdasarkan Persepektif Islam.....	38
d. PengukuranKepuasan Nasabah.....	41
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Kerangka Berfikir.....	44
D. Hipotesis Penelitian.....	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	49
B. Sasaran dan Lokasi Penelitian.....	49
C. Jenis Data dan Sumber Data.....	50
D. Operasional Variabel.....	50
E. Populasi dan Sampel.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Instrumen Penelitian.....	56
H. Uji Instrumen Penelitian.....	57
I. Teknik Analisis Data.....	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah BRI Syariah Cabang Cirebon.....	67
B. Proses Pelayanan Gadai Emas BRI Syariah Cabang Cirebon.....	71

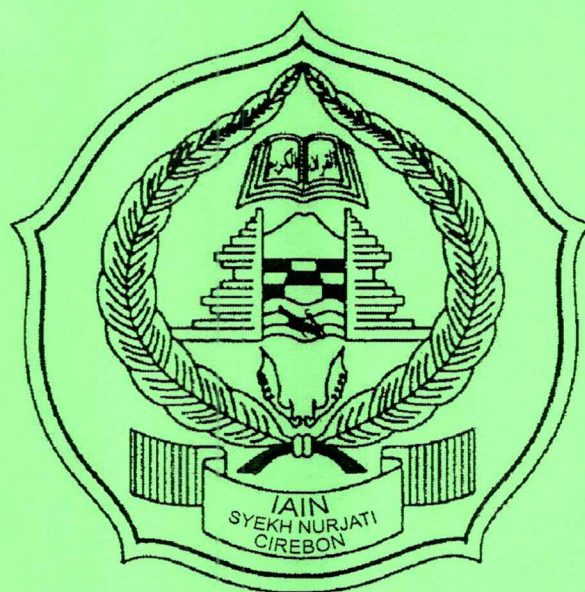
C. Hasil Penelitian.....	73
D. Analisis Data.....	95
E. Analisis Ekonomi.....	100

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103

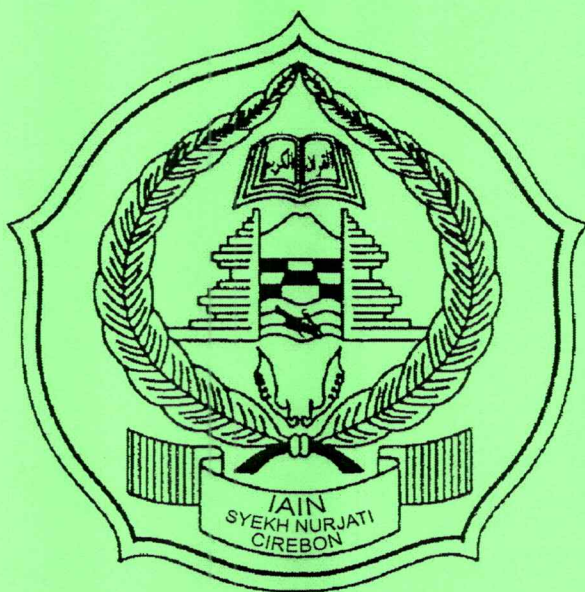
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	30
Gambar 2.2 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	34
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	47



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	51
Tabel 3.2 Item Jawaban Kuesioner Variabel X dan Y.....	57
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X dan Variabel Y.....	59
Tabel 3.4 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X dan Variabel Y..	62
Tabel 4.1 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 1.....	74
Tabel 4.2 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 2.....	75
Tabel 4.3 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 3.....	75
Tabel 4.4 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 4.....	76
Tabel 4.5 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 5.....	76
Tabel 4.6 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 6.....	77
Tabel 4.7 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 7.....	78
Tabel 4.8 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 8.....	78
Tabel 4.9 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 9.....	79
Tabel 4.10 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 10.....	79
Tabel 4.11 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 11.....	80
Tabel 4.12 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 12.....	81

Tabel 4.13 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 13.....	81
Tabel 4.14 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 14.....	82
Tabel 4.15 Jawaban Responden Pernyataan Variabel X no 15.....	82
Tabel 4.16 Rekapitulasi Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan gadai Emas.....	83
Tabel 4.17 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 1.....	85
Tabel 4.18 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 2.....	85
Tabel 4.19 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 3.....	86
Tabel 4.20 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 4.....	86
Tabel 4.21 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 5.....	87
Tabel 4.22 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 6.....	88
Tabel 4.23 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 7.....	88
Tabel 4.24 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 8.....	89
Tabel 4.25 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 9.....	89
Tabel 4.26 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 10.....	90
Tabel 4.27 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 11.....	91
Tabel 4.28 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 12.....	91
Tabel 4.29 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 13.....	92
Tabel 4.30 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 14.....	92
Tabel 4.31 Jawaban Responden Pernyataan Variabel Y no 15.....	93
Tabel 4.32 Rekapitulasi Pendapat Responden Tentang Kepuasan Nasabah.....	94

Tabel 4.33 Output Uji Regresi Linear Sederhana.....	97
Tabel 4.34 Output Uji Regresi Model Summary X Terhadap Y.....	98