

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKAD GADAI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Penelitian Pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam
Pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon**



Disusun Oleh :

**MUHAMMAD ROSYID
NIM. 50530126**

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON
2009 M/1430 H**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKAD GADAI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Penelitian Pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam
Pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon**



Disusun Oleh :

MUHAMMAD ROSYID
NIM. 50530126

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON**

2009 M/1430 H

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKAD GADAI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Penelitian Pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta)**

**Oleh
MUHAMMAD ROSYID
NIM. 50530126**

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON
2009 M/1430 H**



IKHTISAR

Muhammad Rosyid, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah” (Penelitian Pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta)

Kualitas pelayanan menjadi standar kinerja bagi perusahaan jasa dan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan nasabah/pelanggan. Dalam rangka mengembangkan pemikiran mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah/pelanggan, penulis melakukan penelitian mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan akad gadai dan kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta.

Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana penerapan kualitas pelayanan akad gadai yang dilakukan PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta, Bagaimana tingkat kepuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan akad gadai yang dilakukan oleh karyawan PERUM Pegadaian Syariah dan apakah kualitas pelayanan akad gadai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Syariah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan akad gadai yang dilakukan PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta, untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan akad gadai yang dilakukan oleh karyawan PERUM Pegadaian Syariah, dan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Syariah.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif-empirik dengan didukung studi kepustakaan. Teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dokumen dan penyebaran angket kepada 38 responden nasabah sebagai sampel penelitian. Untuk mengukur sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah digunakan koefisien korelasi *Pearson Product Moment* (PPM), analisis regresi, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis dengan t student.

Berdasarkan hasil kesimpulan, gambaran penerapan kualitas pelayanan akad gadai adalah baik, hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan angket variable X. Dari 38 responden, 41,47% menyatakan sangat setuju, 51,74% menyatakan setuju, dan sisanya menjawab ragu-ragu dan tidak setuju. Dan juga dapat diketahui bahwa sebagian besar tingkat kepuasan nasabah tergolong cukup tinggi mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan PERUM Pegadaian Syariah., terbukti dari hasil pengolahan angket variable Y, 56,33 % responden menyatakan sangat setuju, 42,36 % menyatakan setuju, dan sisanya menjawab ragu-ragu. Melalui hasil analisis korelasi sebesar 0,506, nilai ini mengandung pengertian bahwa adanya hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah. Hasil persamaan regresi $\hat{Y} = 15,571 + 0,209 X$ dan koefisien determinasi sebesar 25.60 % yang menunjukkan pengaruh yang positif dan cukup signifikan. Dan nilai signifikansinya sebesar 3,522 hal ini berarti bahwa $t_{hitung} 3,522 > t_{tabel} 1,697$ artinya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta.



PERSETUJUAN

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKAD GADAI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH”**

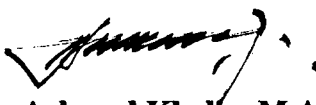
(Penelitian Pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta)

Oleh :

**MUHAMMAD ROSYID
NIM. 50530126**

Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Achmad Kholiq, M.Ag
NIP. 150 258 797

Pembimbing II

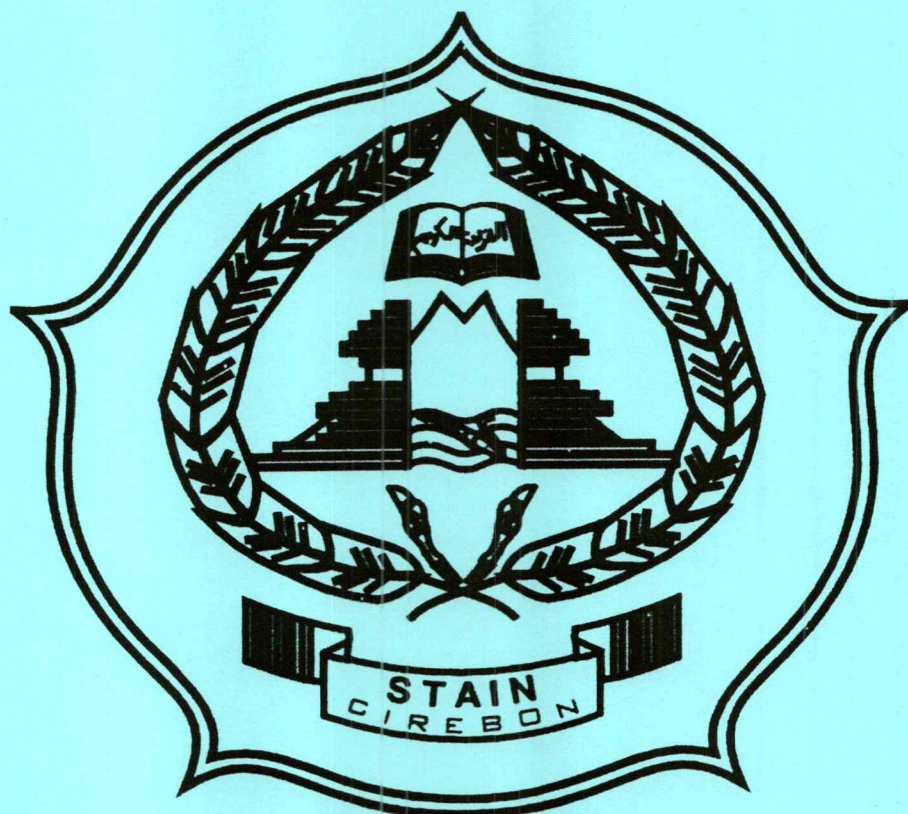


Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 150 300 936

**Mengetahui,
Ketua Prodi Ekonomi Perbankan Islam (EPI)**



Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
NIP. 150 300 935



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKAD GADAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH”** (Penelitian Pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta), oleh MUHAMMAD ROSYID, Nomor Induk 50530126 telah diujikan dalam sidang munaqosah STAIN Cirebon pada tanggal 26 Oktober 2009.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEi) pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.

Cirebon, 28 Oktober 2009

Sidang Munaqosah

Ketua,

Merangkap Anggota



Drs. Wasman, M.A
NIP. 150 259 502

Sekretaris,

Merangkap Anggota

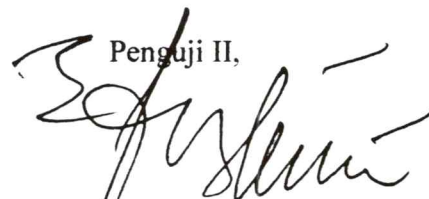
Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 150 300 936

Anggota,

Penguji I,


Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
NIP. 150 300 935

Penguji II,


H. Ilham Bustomi, M.Ag
NIP. 150 299 560

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Syariah
STAIN Cirebon
Di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi penulisan skripsi dari
MUHAMMAD ROSYID, NIM 50530126 berjudul :

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKAD GADAI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH” (Penelitian Pada PERUM Pegadaian
Syariah Cabang Plered Purwakarta)**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada
Jurusan Syariah STAIN Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

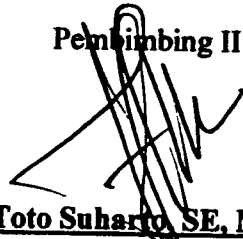
Pembimbing I



Dr. Achmad Kholiq, M.Ag
NIP. 150 258/797

Cirebon, 16 Oktober 2009

Pembimbing II



Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 150 300 936

Mengetahui,
Ketua Prodi Ekonomi Perbankan Islam (EPI)



Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
NIP. 150 300 935

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

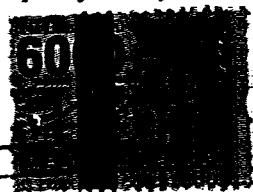
Bismillahirrahmanirrohim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :
“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKAD GADAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH” (Penelitian Pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta), ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar 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 risiko/sanksi apa pun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 16 Oktober 2009

Yang membuat pernyataan,



MUHAMMAD ROSYID
NIM. 50530126

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



NAMA LENGKAP : Muhammad Rosyid

TEMPAT & TANGGAL LAHIR : Tangerang, 29 September 1986

NAMA ORANG TUA

AYAH : Sujai

IBU : Siti Fatimah

ALAMAT LENGKAP : Kp. Bakan Banten Ds. Pamekaran No. 17
RT/RW 03/02 Kecamatan Banyusari
Kabupaten Karawang 41374

RIWAYAT PENDIDIKAN :

- ❖ TK Al-Hasanah Ciledug-Tangerang (1991 s/d 1993)
- ❖ SDN Pamekaran II Karawang (1993 s/d 1999)
- ❖ MTs Al-Irfan Ciganea Purwakarta (1993 s/d 2002)
- ❖ MAN Model Ciwaringin Cirebon (2002 s/d 2005)
- ❖ STAIN Cirebon (2005 s/d 2009)

MOTTO HIDUP DAN PERSEMBAHAN

عش كريما أومت شهيدا

“Hidup mulia atau mati syahid”

من أراد الدنيا فعليه بالعلم ومن أراد الآخرة فعليه بالعلم
ومن أرادهما فعليه بالعلم

“Barangsiapa yang menghendaki dunia maka dengan ilmu, barangsiapa yang menghendaki akhirat maka dengan ilmu dan barangsiapa yang menghendaki keduanya maka dengan ilmu jua”

Karya ilmiah ini ku persembahkan tuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta yang selama ini membimbing, menasihati, mengayomi, doa yang tak pernah putus dan memberikan segala kasih sayangnya. Terima kasih Umi, Abi, yang selama ini telah membesarkan aku dan memenuhi segala kebutuhanku. Sungguh budimu takkan pernah terbalaskan, hanya ALLAH lah yang sanggup membalas semua amal baikmu kepada anakmu ini.
2. Adik dan Kakakku, Neng lin yang imut dan Teh Itoh, teruslah berjuang tuk meraih semua yang kalian impikan. Terima kasih doanya.
3. Saudara-saudaraku yang dekat dan jauh, terima kasih atas sumbangan materiil dan morilnya.
4. Guru-guruku, terutama KH Zuhri Afif Amin, Drs. Sahabat, teman, dan karib, Toni, Abaz, Muri, Bram, Indra, Kandi, Amei, Miji, Irwan makacih dah minjemin komputernya, Babeh, Sibro, Ust. Asep, Ust. Busyer, Ust. Aris makacih bimbingan dan nasehatnya kang!!! Dan semua teman-temanku yang tidak bisa ku persebutkan satu persatu. Makacih semuanya!!!



KATA PENGANTAR

Tiada untaian kalimat yang paling indah melainkan ungkapan puji dan syukur kehadiran Ilahi Rabbi, yang telah memberikan limpahan nikmat yang tak pernah diminta oleh hamba-Nya, dan dengan segala kasih sayang-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini sebagai tugas akhir perkuliahan yang selama ini penulis jalani dengan penuh suka dan duka.

Curahan rahmat dan salam Allah kepada Sang Kekasih-Nya, junjungan Nabi Besar Muhammad SAW akan selalu terlimpahkan, yang telah menerangi manusia dari jalan kegelapan menuju cahaya kebenaran. Dan kepada Keluarganya, Shahabat, hingga umatnya sampai akhir jaman.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Sehingga sudah sepantasnya penulis sampaikan ucapan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Achmad Kholiq, M.Ag., selaku Pembimbing I, dan Bapak Toto Suharto, SE, M.Si., selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan masukan yang konstruktif dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Imron Abdullah, M.Ag., selaku Ketua STAIN Cirebon.
3. Bapak Drs. H. Wasman, M.A., selaku Ketua Jurusan Syariah STAIN Cirebon.

4. Bapak Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Perbankan Islam (EPI) STAIN Cirebon.
5. Pimpinan Cabang PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta, Bapak Wawan Ginanjar, SP., dan Bapak Rahmat (staf kasir), dan karyawan lainnya, yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan karyawan STAIN Cirebon yang telah mengantarkan penulis sampai lulus kuliah.
7. Kedua orang tuaku tercinta dan terkasih, kakak dan adikku yang imut, saudara-saudaraku, yang selalu mendoakan, memberi perhatian, semangat, memberikan kasih sayangnya yang penuh kehangatan dan juga memberikan dorongan secara moril dan materil dalam menyelesaikan studi di STAIN Cirebon.
8. Untuk teman-temanku dan sahabatku EPI 1 yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas segala bantuannya, doa dan semangat. Juga seluruh teman-teman dan santri Pondok Pesantren Raudlatut Tholibin Babakan Ciwaringin yang telah menemani penulis selama menuntut ilmu di Cirebon.
9. Seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah Yang Maha Esa memberikan balasan dan pahala yang berlipat ganda atas amal kebaikan mereka. *Amiin.*

Penulis menyadari dengan sedalam-dalamnya, bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari apa yang diharapkan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi kebaikan karya tulis ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan sebagai kontribusi bagi perkembangan wacana ekonomi Islam.

Cirebon, 12 Oktober 2009

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
IKHTISAR	i
PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Pertanyaan Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6

1.5 Kerangka Pemikiran	6
1.6 Hipotesis Penelitian.....	9
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	9
1.8 Sistematika Penulisan	9

BAB II KUALITAS PELAYANAN AKAD GADAI DAN KEPUASAN NASABAH

2.1 Pelayanan Akad Gadai	12
2.1.1 Pengertian Pelayanan Akad Gadai	12
2.1.2 Dasar-dasar Pelayanan Dalam Melakukan Akad Gadai	16
2.1.3 Prinsip Akad Dalam Muamalah	19
2.1.4 Rukun dan Syarat Sah Gadai	20
2.1.5 Dasar Hukum Gadai	23
2.1.6 Manfaat Gadai	24
2.2 Konsep Kepuasan Nasabah	25
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	24
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Subyek dan Obyek Penelitian	31
3.3 Jenis Data	32

3.4 Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Populasi, Sampel dan Metode Penentuan Sampel	35
3.7 Operasional Variabel Penelitian	37
3.8 Instrumen Penelitian	38
3.8.1 Pengujian Validitas Instrumen	39
3.8.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	40
3.9 Teknik Analisis Data	41
3.9.1 Analisis Korelasi	42
3.9.2 Analisis Regresi	42
3.9.3 Koefisien Determinasi.....	43
3.9.4 Uji Statistik Bagi Koefisien Korelasi (Uji t-student)	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Kondisi Obyektif Perusahaan	45
4.1.1 Sejarah Singkat PERUM Pegadaian Syariah	45
4.1.2 Visi dan Misi PERUM Pegadaian	48
4.1.3 Budaya Perusahaan	48
4.1.4 Struktur Organisasi PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta	49
4.1.5 Produk PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta ..	51
4.2 Hasil dan Pembahasan	52

4.2.1 Penerapan Kualitas Pelayanan Akad Gadai yang Dilakukan PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta	52
4.2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah Mengenai Kualitas Pelayanan Akad Gadai yang Dilakukan oleh Karyawan PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta	64
4.3 Uji Instrumen Penelitian	73
4.3.1 Uji Validitas Instrumen	73
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen	77
4.4 Pengujian Hipotesis Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta	80
4.4.1 Analisis Korelasi	80
4.4.2 Analisis Regresi	82
4.4.3 Koefisien Determinasi	85
4.4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian	86
4.4.4 Analisis Ekonomi	88

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1

Kecepatan pelayanan penyetoran dana nasabah akan memberikan kepuasan terhadap nasabah 56

Tabel 4.2

Pakaian yang rapih dan bersih selalu dilakukan oleh karyawan pegadaian 57

Tabel 4.3

Tindakan karyawan pegadaian harus tepat dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah 57

Tabel 4.4

Setiap karyawan pegadaian dengan para nasabah perlu adanya komunikasi yang baik 58

Tabel 4.5

Karyawan pegadaian perlu cara yang baik dalam menanggapi keluhan para nasabah 59

Tabel 4.6

Kemampuan dalam menanggapi keluhan dari nasabah perlu dimiliki oleh setiap karyawan 59

Tabel 4.7

Apabila barang yang digadaikan terjaga dengan baik (aman), nasabah akan merasa puas..... 60

Tabel 4.8

Kualitas pelayanan akad gadai yang dilakukan karyawan telah memenuhi harapan nasabah 61

Tabel 4.9

Pelayanan yang baik dari pihak pegadaian akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah 61

Tabel 4.10

Karyawan pegadaian hendaklah memberikan sikap yang sopan dan ramah terhadap nasabah 62

Tabel 4.11

Rekapitulasi Pendapat Nasabah PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta Perhitungan Kualitas Pelayanan Akad Gadai (X)..... 63

Tabel 4.12

Kepuasan adalah di mana harapan Anda terpenuhi dan keinginan tercapai 65

Tabel 4.13

Selama ini Anda merasakan kepuasan melakukan akad gadai di Pegadaian Syariah..... 65

Tabel 4.14

Saat ini terjalin kepuasan yang tinggi antara Anda dan pelayanan karyawan Pegadaian Syariah..... 66

Tabel 4.15

Persepsi nasabah mengenai pelayanan yang diberikan selama ini sangat memuaskan..... 67

Tabel 4.16

Titik-titik kelebihan yang dialami nasabah sewaktu bertransaksi lebih banyak daripada titik-titik kelemahan 67

Tabel 4.17

Kepuasan yang dirasakan selama ini menyebabkan nasabah tetap loyal (setia) menggunakan jasa layanan gadai 68

Tabel 4.18

Komunikasi dan kerjasama Anda lakukan dengan pihak Pegadaian karena Anda merasa aman dan puas dengan melakukan akad gadai..... 69

Tabel 4.19

Kepuasan yang Anda rasakan menyebabkan keadaan ekonomi Anda jauh lebih baik setelah melakukan akad gadai 69

Tabel 4.20

Dengan adanya fasilitas yang memadai, hal itu akan menambah kepuasan bagi para nasabah 70

Tabel 4.21

Dengan terpenuhinya harapan, maka nasabah akan merasa puas 71

Tabel 4.22

Rekapitulasi Pendapat Nasabah PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered

Purwakarta Perhitungan Kepuasan Nasabah (Y) 72

Tabel 4.23

Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Variabel X (Kualitas Pelayanan Akad Gadai)..... 75

Tabel 4.24

Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Kepuasan Nasabah)..... 76

Tabel 4.25

Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen..... 79

Tabel 4.26

Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi 82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	8
Gambar 4.1	49
Gambar 4.2	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Pengaruh kualitas pelayanan akad Gadai (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)
- Lampiran 2 Interval variabel kualitas pelayanan akad gadai (X)
- Lampiran 3 Interval variabel kepuasan nasabah (Y)
- Lampiran 4 Tabel penolong validitas variabel X
- Lampiran 5 Tabel penolong validitas variabel Y
- Lampiran 6 Uji validitas instrumen variabel kualitas pelayanan akad gadai (X)
- Lampiran 7 Uji validitas dan reliabilitas instrumen variabel kualitas pelayanan akad gadai (X)
- Lampiran 8 Uji validitas instrumen variabel kepuasan nasabah (Y)
- Lampiran 9 Uji validitas dan reliabilitas instrumen variabel kepuasan nasabah (Y)
- Lampiran 10 Data untuk item pernyataan ganjil dan genap variabel kualitas pelayanan akad gadai (X)
- Lampiran 11 Data untuk item pernyataan ganjil dan genap variabel kepuasan nasabah (Y)
- Lampiran 12 Transformasi data ordinal ke interval variabel X dan variabel Y
- Lampiran 13 Harga kritik dari r product moment dan koordinat kurve normal baku
- Lampiran 14 Surat Bimbingan, Surat Pengantar Penelitian, Surat Ijin Penelitian dan Surat Keterangan Penelitian