

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PEGADAIAN SYARI'AH
UPS TUKMUDAL CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



NIM:1908204041

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1444 H/ 2023 M

ABSTRAK

LASTRI. NIM. 1908204041, “PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PEGADAIAN SYARIAH UPS TUKMUDAL CIREBON”, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel produk, harga, promosi, proses, sumber daya manusia, bukti fisik, lokasi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon pada tahun 2021 sebanyak 9, 390 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu teknik sampel random sampling, dengan teknik ini diperoleh 99 nasabah sebagai sampel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan angket. Dengan metode yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,902 > 1,986$) dan sig. ($0,003 < 0,05$), harga berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,726 > 1,986$) dan sig. ($0,000 < 0,05$), promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,680 < 1,986$) dan sig. ($0,498 > 0,05$), proses tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,329 < -1,986$) dan sig. ($0,187 > 0,05$), sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,726 < 1,986$) dan sig. ($0,470 > 0,05$), bukti fisik tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,132 < 1,986$) dan sig. ($0,895 > 0,05$), lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,204 > 1,986$) dan sig. ($0,002 < 0,05$). Dan uji F (simultan) menunjukkan bahwa variabel produk, harga, promosi, proses, sumber daya manusia, bukti fisik, lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Sedangkan berdasarkan uji determinasi menunjukkan bahwa produk, harga, promosi, proses, sumber daya manusia, bukti fisik, lokasi mempengaruhi secara signifikan terhadap keputusan nasabah sebesar 61% dan dipengaruhi variabel lain sebesar 39% yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Bauran Pemasaran Jasa, Keputusan Nasabah, Gadai Syariah.*

ABSTACT

LASTRI. NIM. 1908204041, "THE EFFECT OF SERVICE MARKETING MIX ON CUSTOMER DECISIONS IN USING UPS TUKMUDAL CIREBON'S SHARIA PEGADAIAN SERVICES IN", 2023.

This study aims to identify the influence of product, price, promotion, process, human resources, physical evidence, location variables on customer decisions in using the UPS Tukmudal Cirebon sharia pawnshop services.

This study uses a type of quantitative research. The population in this study are UPS Tukmudal Cirebon sharia pawnshop customers in 2021 of 9,390 people. The sampling technique is a random sampling technique, with this technique obtained 99 customers as a sample. Data collection techniques in this study using a questionnaire. The method used is multiple linear regression analysis.

The results of the t (partial) test show that product variables affect customer decisions as evidenced by $t_{\text{count}} > t_{\text{table}} (2.902 > 1.986)$ and sig. (0.003 < 0.05), price has an effect on customer decisions as evidenced by $t_{\text{count}} > t_{\text{table}} (7.726 > 1.986)$ and sig. (0.000 < 0.05), promotion has no effect on customer decisions as evidenced by $t_{\text{count}} < t_{\text{table}} (0.680 < 1.986)$ and sig. (0.498 > 0.05), the process has no effect on customer decisions as evidenced by $t_{\text{count}} < t_{\text{table}} (-1.329 < -1.986)$ and sig. (0.187 > 0.05), human resources have no effect on customer decisions as evidenced by $t_{\text{count}} < t_{\text{table}} (0.726 < 1.986)$ and sig. (0.470 > 0.05), physical evidence has no effect on customer decisions as evidenced by $t_{\text{count}} < t_{\text{table}} (0.132 < 1.986)$ and sig. (0.895 > 0.05), location has an effect on customer decisions as evidenced by $t_{\text{count}} > t_{\text{table}} (3.204 > 1.986)$ and sig. (0.002 < 0.05). And the F test (simultaneous) shows that the variable product, price, promotion, process, human resources, physical evidence, location together influence customer decisions. Meanwhile, based on the determination test, it shows that product, price, promotion, process, human resources, physical evidence, location have a significant effect on customer decisions by 61% and are influenced by other variables by 39% which were not examined in this study.

Keywords: *Service Marketing Mix, Customer Decisions, Sharia Pawn.*

المخلص

لاستري. نيم. 1908204041، "تأثير مزيج التسويق الخدمي على قرارات العملاء في استخدام خدمات الشريعة البغادية UPS TUKMUDAL سيريبون"، 2023.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير المنتج ، والسعر ، والترويج ، والعملية ، والموارد البشرية ، والأدلة المادية ، ومتغيرات الموقع على قرارات العملاء في استخدام خدمات مرهن UPS Tukmudal Cirebon الشريعة.

تستخدم هذه الدراسة نوعاً من البحث الكمي. السكان في هذه الدراسة هم عملاء مرهن UPS Tukmudal Cirebon الشريعة في عام 2021 من 9390 شخصاً. تقنية أخذ العينات هي تقنية أخذ العينات العشوائية ، باستخدام هذه التقنية يتم الحصول على 99 عميلاً كعينة. تقنيات جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام الاستبيان. الطريقة المستخدمة هي تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

تظهر نتائج اختبار t (الجزئي) أن متغيرات المنتج لها تأثير على قرارات العميل كما يتضح من $t_{count} < t_{table} (2 < 1, 986) و sig. (0.003 < 0.05)$ ، يؤثر السعر على قرارات العميل كما يتضح من $t_{count} < t_{table} (7.726 < 1.986) و sig. (0.000 < 0.05)$ ، ليس للترقية أي تأثير على قرارات العميل كما يتضح من $t_{count} > t_{table} (0.680 > 1.986) و sig. (0.498 > 0.05)$ ، ليس للعملية أي تأثير على قرارات العميل كما يتضح من $t_{count} > t_{table} (-1.329 > 1.986) و sig. (0.187 > 0.05)$ ، ليس للموارد البشرية أي تأثير على قرارات العميل كما يتضح من $t_{count} > t_{table} (0.726 > 1.986) و sig. (0.470 > 0.05)$ ، ليس للأدلة المادية أي تأثير على قرارات العميل كما يتضح من $t_{count} > t_{table} (0.132 > 1.986) و sig. (0.895 > 0.05)$ ، يؤثر الموقع على قرارات العميل كما يتضح من $t_{count} < t_{table} (3.204 < 1.986) و sig. (0.002 < 0.05)$. ويوضح اختبار F (المتزامن) أن متغيرات المنتج والسعر والترويج والعملية والموارد البشرية والأدلة المادية والموقع معاً تؤثر على قرارات العميل. وفي الوقت نفسه ، بناءً على اختبار التحديد ، يوضح أن المنتج والسعر والترويج والعملية والموارد البشرية والأدلة المادية والموقع تؤثر بشكل كبير على قرارات العملاء بنسبة 61 ٪ وتنتأثر بالمتغيرات الأخرى بنسبة 39 ٪ التي لم يتم فحصها في هذه الدراسة.

الكلمات المفتاحية: مزيج التسويق الخدمي ، قرارات العميل ، البيدق الشرعي

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PEGADAIAN SYARIAH
UPS TUKMUDAL CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

Lastri

NIM. 1908204041

Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Diana Djuwita, M. M

NIP. 198003142008012013

Moh. Mabruri Faozi, M.A

NIP. 197802052011011004

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



H. Achmad Orlang Busthomi, Lc., M. Ag

NIP. 19731223 200701 1 022

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudari **Lastri**, NIM: 1908204041 dengan judul "**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PEGADAIAN SYARIAH UPS TUKMUDAL CIREBON**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui:

Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Diana Djuwita, M. M

NIP. 198003142008012018

Moh. Maoruri Faozi, M.A

NIP. 197802052011011004

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,

H. Achmad Otong Fathomi, Lc., M. Ag

NIP. 19731223 200701 1 022

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PEGADAIAN SYARIAH UPS TUKMUDAL CIREBON” oleh Lastri NIM: 1908204041, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 14 Juni 2023

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,



N. Ahmad Othman, Lc., M.Ag

NIP. 19731223 200701 1 022

Penguji I,

Syaeful Bakhri, S.E., M.Si

NIP. 197311252014111002

Penguji II,

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 197301072009012001

H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si

NIP. 197303042007101002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lastri

NIM : 1908204041

Tempat, Tanggal lahir: Cirebon, 28 Mei 2000

Alamat : Desa Sampiran Kecamatan Talun Kabupaten Cirebon RT
003 RW 004

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PEGADAIAN SYARIAH UPS TUKMUDAL CIREBON” beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan skripsi referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun 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, 24 Mei 2023

Saya yang menyatakan



Lastri

NIM. 1908204041

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Cirebon pada tanggal 28 Mei 2000, diberi nama Lastri dibesarkan dengan penuh kasih sayang, merupakan anak bungsu dari pasangan Bapak Sadikin dan Ibu Sutini.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

SDN 1 SAMPIRAN pada tahun (2007-2013)

SMP NEGERI 1 TALUN pada tahun (2013-2016)

SMK NEGERI 2 KOTA CIREBON pada tahun (2016-2019)

Penulis mengikuti program studi S-1 pada Fakultas dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon. Dan mengambil judul skripsi “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah UPS Tukmudal Cirebon”. Dibawah bimbingan Ibu Diana Djuwita, M.M dan Bapak Moh. Mabruri Faozi, MA.

MOTTO

MIMPI TANPA AKSI HANYALAH HALUSINASI

Jangan pernah takut untuk selalu mencoba karena sesuatu itu harus dimulai bukan hanya direncanakan, kegagalan itu merupakan hal yang wajar, karena kita masih belajar.

TIDAK ADA ORANG SUKSES TANPA MELALUI PROSES



KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbilamin

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atasdukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada orang tua saya. Saya persembahkan skripsi ini untuk orang yang teramat saya cintai dan saya sayangi Bapa Sadikin dan Mamah Sutini, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saya takan pernah cukup untuk membalas kebaikan, keringat dan mungkin air mata Bapa dan Mamah, karena itu terimalah pemberian bukti dan cinta saya untuk Bapa Sadikin dan Mamah Sutini. Sebagai wujud terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah Bapa dan Mamah sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Dan semoga ini menjadi langkah awal putrimu untuk selalu membahagiakan Bapa dan Mamah. Terimakasih juga saya ucapkan untuk Kakaku Pipit dan Keponakanku Zelda Syafa yang juga selalu mendo'akan. Terimakasih Pah, Mah I Love You.



KATA PENGANTAR

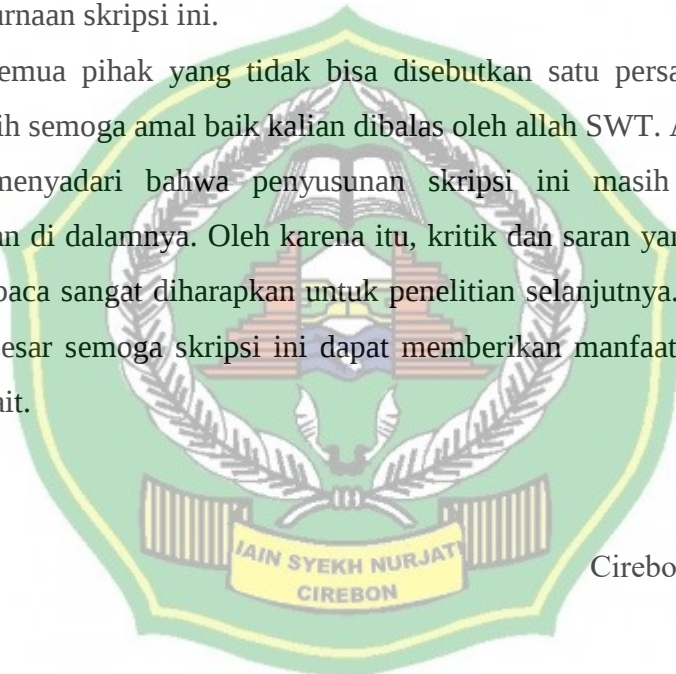
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah UPS Tukmudal Cirebon" ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Ekonomi Syariah (S1), Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam (FEBI).

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat adanya dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak :

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam (FEBI).
3. Bapak H. Achmad Oton Busthomi, Lc., M.Ag Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Bapak Syaeful Bakhri, S.E, M.Si Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.
5. Seluruh Dosen Jurusan Ekonomi Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
6. Ibu Diana Djuwita, M.M selaku pembimbing skripsi I (satu) yang telah memberikan arahan dan pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Moh. Mabruhi Faozi, MA selaku pembimbing skripsi II (dua) yang telah memberikan arahan dan pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Eman Sudirman dan Ibu Yuri Arminda Larasati serta seluruh karyawan Pegadaian Syariah UPS Tukmudal Cirebon yang telah menerima saya dengan baik ketika dalam proses penelitian

9. Terimakasih kepada nasabah pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon yang telah menjadi responden dalam penelitian skripsi ini yang sudah bersedia membantu mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
 10. Ayahanda Bapak Sadikin dan Mamah Sutini, serta kakak dan keponakan tercinta yang telah memberikan do'a, motivasi, spirit, dan kasih sayang yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini
 11. Sahabat Ainun Rohmah, Irey Haryanti, yang telah membantu dan mendukung saya dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini.
 12. Seluruh teman-teman Jurusan Ekonomi Syariah terutama Ekonomi Syariah Kelas B yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran bagi penyempurnaan skripsi ini.
 13. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, saya ucapkan terimakasih semoga amal baik kalian dibalas oleh allah SWT. Aamiin.
- Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat dibangun oleh pembaca sangat diharapkan untuk penelitian selanjutnya. Penulis memiliki harapan besar semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait.



Cirebon, 24 Mei 2023

Penulis

Lastri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTACT.....	ii
المخلص.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vi
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
KATA PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	6

D. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Telaah Pustaka	9
1. Keputusan Pembelian.....	9
2. Strategi Pemasaran	16
3. Bauran Pemasaran.....	17
4. Pegadaian Syariah	39
B. Penelitian Terdahulu	52
C. Kerangka Pemikiran.....	62
D. Hipotesis Penelitian.....	69
BAB III METODE PENELITIAN.....	71
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	71
B. Jenis Penelitian.....	71
C. Populasi dan Sampel	72
D. Teknik Pengumpulan Data.....	73
E. Instrumen Penelitian.....	74
F. Jenis dan Sumber Data Penelitian	75
G. Variabel Penelitian	75
H. Operasional variabel.....	76
I. Metode Analisis Data.....	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	88

A. Gambaran Umum	88
1. Sejarah Berdirinya Unit Pegadaian Syariah (UPS) Tukmudal.....	88
2. Visi dan Misi Unit Pegadaian Syariah Tukmudal	89
3. Tujuan, Manfaat, dan Keistimewaan Pegadaian Syariah	89
4. Slogan Unit Pegadaian Syariah Tukmudal.....	91
5. Struktur Organisasi Unit Pegadaian Syariah Tukmudal.....	92
B. Karakteristik Responden	93
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	93
3. Deskripsi Responden Pekerjaan	94
4. Deskripsi Responden Penghasilan	95
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	95
D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	101
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	116
F. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	121
G. Hasil Uji Statistik	124
H. Analisis Determinasi	129
I. Pembahasan Hasil Penelitian	129
BAB V PENUTUP.....	138
A. Kesimpulan	138
B. Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN – LAMPIRAN	1

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Omset Pegadaian Syariah UPS Tukmudal Cirebon Tahun 2019-2021 ..	3
Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3 1 Skala Likert	75
Tabel 3 2 Operasional Variabel.....	76
Tabel 4 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin	93
Tabel 4 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	93
Tabel 4 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	94
Tabel 4 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	95
Tabel 4 5 Hasil Uji Validitas Variabel Produk (X1).....	96
Tabel 4 6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	97
Tabel 4 7 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X3).....	97
Tabel 4 8 Hasil Uji Validitas Variabel Proses (X4).....	98
Tabel 4 9 Hasil Uji Validitas Variabel Sumber Daya Manusia (X5).....	98
Tabel 4 10 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X6)	99
Tabel 4 11 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X7)	99
Tabel 4 12 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan NNASabah (Y)	100
Tabel 4 13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, dan Y	101
Tabel 4 14 Hasil Pernyataan Variabel Produk	102
Tabel 4 15 Hasil Pernyataan Variabel Harga	104
Tabel 4 16 Hasil Pernyataan Variabel Promosi	106
Tabel 4 17 25 Hasil Pernyataan Variabel Proses	108
Tabel 4 18 Hasil Pernyataan Variabel Sumber Daya Manusia	109

Tabel 4 19 Hasil Pernyataan Variabel Bukti Fisik.....	111
Tabel 4 20 Hasil Pernyataan Variabel Lokasi.....	113
Tabel 4 21 Hasil Pernyataan Variabel Keputusan Nasabah.....	115
Tabel 4 22 Hasil Uji Normalitas	117
Tabel 4 23 Hasil Uji Multikolinearitas.....	118
Tabel 4 24 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	119
Tabel 4 25 Hasil Uji Linearitas	120
Tabel 4 26 Hasil Regresi Linear Berganda	121
Tabel 4 27 Hasil uji Koefisien Determinasi (R Square)	124
Tabel 4 28 Hasil Uji Parsial (uji t)	125
Tabel 4 29 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	128



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Operasional Pegadaian Syariah.....	45
Gambar 2 2 Kerangka Pemikiran.....	69
Gambar 3 1 Struktur Organisasi.....	92



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Penyebaran Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Uji Deskripsi Variabel SPSS Versi 23

Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 Analisis Regresi Berganda

Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 9 Perhitungan R Tabel

Lampiran 10 Perhitungan t Tabel

Lampiran 11 Perhitungan F tabel

Lampiran 12 Dokumentasi

Lampiran 13 SK Pembimbing

Lampiran 14 Kartu Bimbingan

Lampiran 15 SK Penelitian

Lampiran 16 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

