

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH
PADA PEGADAIAN SYARIAH UPS CIKIJING**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

DEVIYANI RAHAYU

NIM. 2008203058

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

1445 H/2024 M

ABSTRAK

DEVIYANI RAHAYU. NIM: 2008203058. “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH UPS CIKIJING”, 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing, pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing, pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing, dan pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Pegadaian Syariah UPS Cikijing yang berjumlah 1.600 nasabah. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 94 responden yang ditentukan berdasarkan rumus slovin dan metode penarikan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Data diolah dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistic 26.

Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing dengan nilai $t_{hitung} (7,164) > t_{tabel} (1,98667)$ dan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kepercayaan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing dengan nilai $t_{hitung} (2,170) > t_{tabel} (1,98667)$ dan memiliki nilai signifikansi $0,033 < 0,05$. Lokasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing dengan nilai $t_{hitung} (2,033) > t_{tabel} (1,98667)$ dan memiliki nilai signifikansi $0,045 < 0,05$. Secara simultan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan lokasi bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing dengan kontribusi sebesar 41,7%, sedangkan sisanya 58,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Lokasi, Kepuasan Nasabah.*

ABSTRACT

DEVIYANI RAHAYU. NIM: 2008203058. "ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION AT PEGADAIAN SYARIAH UPS CIKIJING", 2024.

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Pegadaian Syariah UPS Cikijing, the effect of trust on customer satisfaction at Pegadaian Syariah UPS Cikijing, the influence of location on customer satisfaction at Pegadaian Syariah UPS Cikijing, and the influence of service quality, trust, and location simultaneously on customer satisfaction at Pegadaian Syariah UPS Cikijing.

This type of research is survey research using a quantitative approach. The data sources used are primary data and secondary data. The population in this study is all customers of Pegadaian Syariah UPS Cikijing totaling 1,600 customers. The number of samples used was 94 respondents determined based on the slovin formula and the sampling method used was *accidental sampling*. Data collection techniques through observation, interviews, questionnaires, and documentation. The measurements applied in this study used the *Likert scale*. The data was processed with the help of IBM SPSS Statistic 26 application.

The result of this study is that the quality of service partially has a positive and significant influence on customer satisfaction at Pegadaian Syariah UPS Cikijing with a calculated t value $(7.164) > t_{table} (1.98667)$ and has a significance value of $0.000 < 0.05$. Partial trust has a positive and significant influence on customer satisfaction at Pegadaian Syariah UPS Cikijing with a calculated t value $(2.170) > t_{table} (1.98667)$ and has a significance value of $0.033 < 0.05$. The location partially has a positive and significant influence on customer satisfaction at Pegadaian Syariah UPS Cikijing with a calculated t value $(2.033) > t_{table} (1.98667)$ and has a significance value of $0.045 < 0.05$. Simultaneously, service quality, trust, and location together affect customer satisfaction at Pegadaian Syariah UPS Cikijing with a contribution of 41.7%, while the remaining 58.3% is influenced by other variables.

Keywords: *Service Quality, Trust, Location, Customer Satisfaction.*

تجريدي

ديفياني راهايو. نيم: 2008203058. "تحليل العوامل التي تؤثر على رضا العملاء في مرهن الشريعة يرفع Cikijing"، 2024.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في مرهن الشريعة يرفع Cikijing ، وتأثير الثقة على رضا العملاء في مرهن الشريعة يرفع Cikijing ، وتأثير الموقع على رضا العملاء في مرهن الشريعة يرفع Cikijing ، وتأثير جودة الخدمة والثقة والموقع في وقت واحد على رضا العملاء في مرهن الشريعة يرفع Cikijing.

هذا النوع من البحث هو بحث مسحي باستخدام نهج كمي. مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. السكان في هذه الدراسة هم جميع عملاء مرهن الشريعة يرفع Cikijing بإجمالي 1,600 عميل. كان عدد العينات المستخدمة 94 مستجيباً تم تحديدهم بناء على صيغة السلوفاين وكانت طريقة أخذ العينات المستخدمة هي أخذ العينات العرضي. تقنيات جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والاستبيانات والتوثيق. استخدمت القياسات المطبقة في هذه الدراسة مقياس ليكرت. تمت معالجة البيانات بمساعدة تطبيق IBM SPSS Statistic 26.

نتيجة هذه الدراسة هي أن جودة الخدمة جزئياً لها تأثير إيجابي وكبير على رضا العملاء في مرهن الشريعة يرفع Cikijing بقيمة t محسوبة (7.164) < t الجداول (1.98667) ولها قيمة دلالة $0.05 > 0.000$. الثقة الجزئية لها تأثير إيجابي وكبير على رضا العملاء في مرهن الشريعة يرفع Cikijing بقيمة t محسوبة (2.170) < t الجداول (1.98667) ولها قيمة دلالة $0.05 > 0.033$. الموقع جزئياً له تأثير إيجابي وكبير على رضا العملاء في مرهن الشريعة يرفع Cikijing بقيمة t محسوبة (2.033) < t الجداول (1.98667) ولها قيمة دلالة $0.05 > 0.045$. في الوقت نفسه ، تؤثر جودة الخدمة والثقة والموقع معاً على رضا العملاء في مرهن الشريعة يرفع Cikijing بمساهمة 41.7% ، بينما تتأثر نسبة 58.3% المتبقية بمتغيرات أخرى.

الكلمات الدالة: جودة الخدمة ، الثقة ، الموقع ، رضا العملاء.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH UPS CIKIJING**

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

Deviyani Rahayu

NIM: 2008203058

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Diana Djuwita, M.M.

NIP. 198003142008012018



Dr. Lavaman, S.E., M.Si.

NIP. 197210072011011002

Mengetahui,

Perbankan Syariah,



Dr. Wapitoyo, M.Si.

NIP. 198307022011011008

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 dari Deviyani Rahayu, NIM: 2008203058 dengan judul “**Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing**”. Kami berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



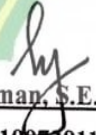
Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Diana Djuwita, M.M.

NIP. 198003142008012018


Dr. Lavaman, S.E., M.Si.

NIP. 197210072011011002

Mengetahui,

Rektor Universitas Perbankan Syariah,





Dr. Wartoyo, M.Si.

NIP. 198307022011011008

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH UPS CIKIJING”, oleh Deviyani Rahayu, NIM: 2008203058, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 21 Maret 2024.

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




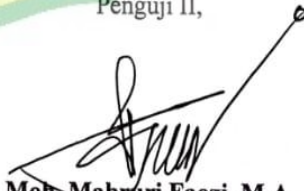
Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang, Sekretaris Sidang,


Dr. Wartoyo, M.Si. Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.
NIP. 198307022011011008 NIP. 197309302007102001

Penguji I, Penguji II,


Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful
Anwar, M.Si.
NIP. 198708272019031009


Moh. Mabruki Faozi, M.A.
NIP. 197802052011011004

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Deviyani Rahayu

NIM : 2008203058

Tempat, Tanggal Lahir : Kuningan, 12 Juni 2002

Alamat : Dusun Paleben, RT. 12 RW.02, Desa Darma,
Kecamatan Darma, Kabupaten Kuningan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing**” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dan klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Cirebon, 26 Februari 2024

Saya yang menyatakan,



Deviyani Rahayu

NIM. 2008203058

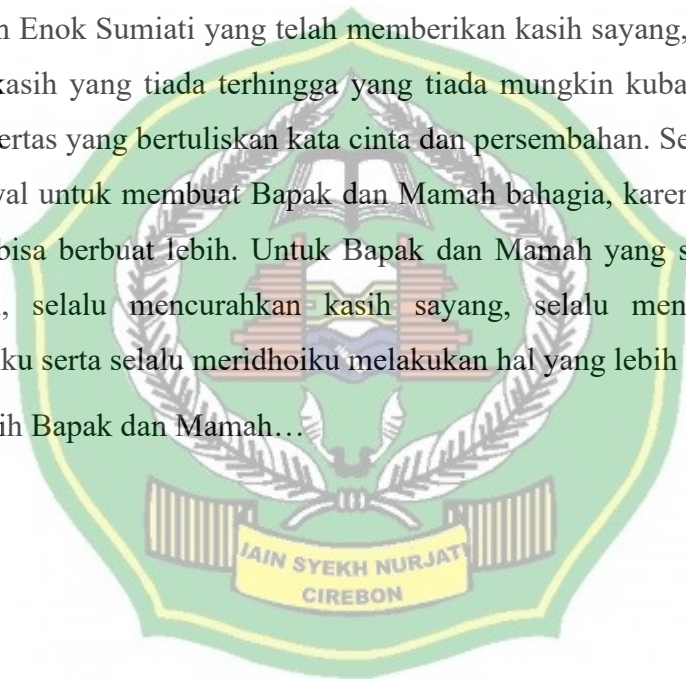
KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas karunia, kekuatan, kesehatan, dan cinta yang Engkau berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan sebuah karya sederhana ini untuk orang yang kukasihi dan kusayangi Bapak dan Mamah tercinta, sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga. Kupersembahkan karya kecil ini kepada Bapak Nandi dan Mamah Enok Sumiati yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Bapak dan Mamah bahagia, karena kusadar selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Bapak dan Mamah yang selalu membuatku termotivasi, selalu mencurahkan kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik.

Terima kasih Bapak dan Mamah...



MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Deviyani Rahayu yang dilahirkan di Kuningan pada tanggal 12 Juni 2002. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Nandi dan Ibu Enok Sumiati. Alamat penulis di Dusun Paleben, RT. 12 RW.02, Desa Darma, Kecamatan Darma, Kabupaten Kuningan, Provinsi Jawa Barat.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah:

1. RA Yashuda Darma pada tahun 2007-2008
2. SDN 1 Darma pada tahun 2008-2014
3. MTsN 5 Kuningan pada tahun 2014-2017
4. SMAN 1 Kadugede pada tahun 2017-2020

Penulis mengikuti program S-1 Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dengan judul skripsi “**Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing**”, di bawah bimbingan Ibu Diana Djuwita, M.M. dan Bapak Dr. Layaman, S.E., M.Si.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing” dengan baik. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

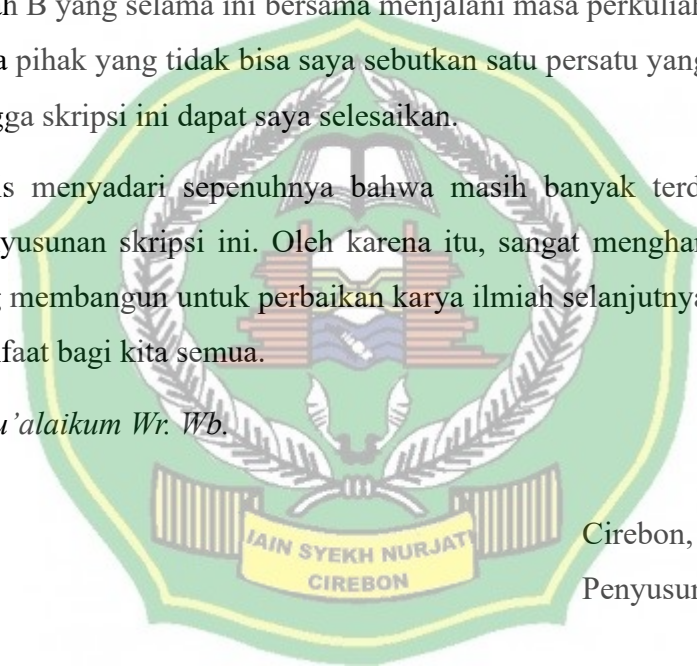
Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Bapak Abdul Fatakh, S.HI., S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing akademik.
5. Ibu Diana Djuwita, M.M. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Layaman, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta pertimbangan yang bermakna bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Dosen Jurusan Perbankan Syariah yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan serta memberikan masukan kepada penulis selama belajar di kampus ini.
7. Seluruh Staff Jurusan Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dalam pelayanan, sehingga penulis lancar dalam pengurusan administrasi.

8. Bapak Iksan Maulana, S.E. selaku pengelola Pegadaian Syariah UPS Cikijing, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tuaku tersayang, Ayahanda Nandi dan Ibunda Enok Sumiati yang telah menjadi orang tua terhebat yang selalu memberikan motivasi, nasehat, perhatian, kasih sayang, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Kakakku Rima Novianti, A.Md.Kom. yang senantiasa memberi semangat, dukungan, dan doa.
11. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2020, khususnya Perbankan Syariah B yang selama ini bersama menjalani masa perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang turut membantu sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan karya ilmiah selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Cirebon, 26 Februari 2024
Penyusun

Devivani Rahayu

NIM. 2008203058

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
تجریدی.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
1. Identifikasi Masalah	7
2. Pembatasan Masalah.....	7
3. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis.....	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kepuasan Nasabah.....	10
1. Definisi Kepuasan Nasabah.....	10

2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	11
3.	Dimensi Kepuasan Nasabah	12
B.	Kualitas Pelayanan.....	13
1.	Definisi Kualitas Pelayanan.....	13
2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	15
C.	Kepercayaan	18
1.	Definisi Kepercayaan	18
2.	Dimensi Kepercayaan.....	19
D.	Lokasi	20
1.	Definisi Lokasi	20
2.	Dimensi Lokasi.....	22
E.	Penelitian Terdahulu	23
F.	Kerangka Pemikiran	39
G.	Hipotesis	43
BAB III	METODE PENELITIAN	45
A.	Sasaran, Tempat, dan Waktu Penelitian.....	45
1.	Sasaran Penelitian.....	45
2.	Tempat Penelitian.....	45
3.	Waktu Penelitian.....	45
B.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
C.	Sumber Data	46
1.	Data Primer.....	46
2.	Data Sekunder	46
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	46
1.	Observasi	46
2.	Wawancara.....	46
3.	Kuesioner.....	47
4.	Dokumentasi.....	47
E.	Populasi dan Sampel.....	47
1.	Populasi	47
2.	Sampel	48
F.	Operasional Variabel.....	49

G. Teknik Analisis Data.....	53
1. Uji Instrumen Penelitian.....	53
2. Uji Asumsi Klasik.....	54
3. Analisis Regresi Linear Berganda	55
4. Uji Hipotesis	55
5. Koefisien Determinasi (R^2)	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	57
1. Sejarah Pegadaian Syariah di Indonesia.....	57
2. Profil Pegadaian Syariah UPS Cikijing.....	58
3. Visi dan Misi Pegadaian Syariah	59
4. Budaya Perusahaan Pegadaian Syariah	59
5. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah UPS Cikijing.....	60
6. Produk-Produk Pegadaian Syariah UPS Cikijing.....	61
B. Gambaran Umum Responden.....	63
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
2. Karakteristik Berdasarkan Usia	63
3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	64
5. Karakteristik Berdasarkan Lama menjadi Nasabah.....	65
C. Hasil Penelitian.....	66
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	66
2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	69
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	82
4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	89
5. Hasil Uji Hipotesis	91
6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	96
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing	97
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing.....	99

3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing.....	101
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Lokasi secara bersamaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing.....	102
BAB V PENUTUP.....	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	110



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel	49
Tabel 3.2 Skala Likert	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_2)	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_3)	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan (X_1)	69
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Kepercayaan (X_3).....	74
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Kepercayaan (X_3)	77
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	87
Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas Kepercayaan (X_2).....	88
Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas Lokasi (X_3).....	88
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
Tabel 4.22 Hasil Uji Pengaruh Individual.....	91
Tabel 4.23 Hasil Uji t (Parsial).....	92
Tabel 4.24 Hasil Uji F (Simultan).....	95
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah UPS Cikijing.....	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	83
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 2: Data Responden Penelitian.....	115
Lampiran 3: Tabulasi Data Jawaban Responden.....	119
Lampiran 4: Hasil Uji Karakteristik Responden.....	128
Lampiran 5: Hasil Uji Instrumen Penelitian	130
Lampiran 6: Hasil Uji Deskriptif Variabel Penelitian	135
Lampiran 7: Hasil Uji Asumsi Klasik	141
Lampiran 8: Analisis Regresi Linear Berganda	144
Lampiran 9: Hasil Uji Hipotesis Penelitian	145
Lampiran 10: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	145
Lampiran 11: Tabel r	146
Lampiran 12: Tabel t dan Tabel F	149
Lampiran 13: SK Dosen Pembimbing Skripsi.....	154
Lampiran 14: Surat Pengantar Penelitian.....	155
Lampiran 15: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	156
Lampiran 16: Kartu Bimbingan Skripsi.....	157
Lampiran 17: Dokumentasi Penelitian.....	158