

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
SERTA *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA CABANG PEGADAIAN SYARIAH CIPTO
KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Oleh :

MUHAMAD HASYIM ABDULLAH

NIM : 2008203138

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI
CIREBON
TAHUN 1445 H/2024 M**

ABSTRAK

Muhamad Hasyim Abdullah. NIM: 2008203138. “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Serta *Relationship Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Cabang Pegadaian Syariah Cipto Kota Cirebon**”. 4 April 2024.

Salah satu problematika yang terjadi dalam pegadaian yaitu masih mempunyai ruang tunggu yang kurang memadai, lahan parkir yang masih sempit, pegawai yang kurang dalam menjalankan protokol pelayanannya, menginginkan biaya pemeliharaan yang rendah (*mu'nah*), nilai taksiran yang tinggi untuk produk pegadaian, menginginkan manfaat pertukaran keuangan yang cepat, menarik, terlindungi, mudah diakses, serta kemampuan memperoleh data yang tepat dan pasti kapanpun dan dimanapun yang dapat mengakibatkan kurangnya loyalitas dari nasabah terhadap lembaga keuangan tersebut. Maka kualitas pelayanan, kualitas produk dan *relationship quality* sangat dibutuhkan untuk mendapatkan kelayakan dari para nasabah. Penelitian mempunyai tujuan yaitu agar dapat mengetahui serta menganalisa seberapa pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk serta *relationship quality* terhadap loyalitas nasabah di Cabang Pegadaian Syariah Cipto Kota Cirebon, secara parsial maupun secara simultan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif berjenis asosiatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer serta data sekunder. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 185 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. teknik pengambilan sampel dan penentuan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *Accidental Sampling*, tabel yount, serta skala pengukurannya menggunakan skala likert. Metode analisis dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan Teori Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, Kotler dan Griffin Kotler dan Amstrong, Huang, Sangadji dan Sopiah menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan atas loyalitas nasabah dalam kaitannya dengan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *relationship quality*. Pada hasil penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan *relationship quality* mempunyai pengaruh yang signifikan secara individual variabel atau partial sebesar (kualitas pelayanan (0,344 dan sig. 0,000), kualitas produk (0,218 dan sig. 0,003), dan *relationship quality* (0,132 dan sig. 0,028)). Dan hasil secara bersama-sama atau secara simultan pengaruh ataupun pengaruh yang signifikan sebesar 35,595 dan sig. 0,05 serta hasil uji determinasi sebesar 0,371 atau 37,1%, sisanya 62,9% diberi pengaruh variabel lain. hal ini sejalan dengan teori yang dijelaskan diatas.

Kata Kunci: Kualitas, *Relationship Quality*, dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Muhammad Hasyim Abdullah. NIM: 2008203138. "**The Influence of Service Quality, Product Quality and Relationship Quality on Customer Loyalty at the Cipto City Cirebon Sharia Pawnshop Branch**". April 4, 2024.

One of the problems that occur in pawnshops is that they still have inadequate waiting rooms, limited parking space, employees who are inadequate in carrying out their service protocols, want low maintenance costs (mu'nah), high estimated value for pawnshop products, want the benefits of financial exchange that are fast, attractive, protected, easy to access, as well as the ability to obtain accurate and certain data anytime and anywhere which can result in a lack of loyalty from customers towards the financial institution. So service quality, product quality and relationship quality are really needed to gain loyalty from customers.

The formulation of the problem in this research is: (1) Is there a significant impact of service quality on customer loyalty at the Cipto Sharia Pegadaian Branch, Cirebon City? (2) Is there a significant impact that product quality has on customer loyalty at the Cipto Sharia Pegadaian Branch, Cirebon City? (3) Is there a significant impact of relationship quality on customer loyalty at the Cipto Sharia Pegadaian Branch, Cirebon City? (4) Is there a significant impact between service quality, product quality and relationship quality on customer loyalty at the Cipto Sharia Pegadaian Branch, Cirebon City? The aim of the research is to be able to find out and analyze how much influence service quality, product quality and relationship quality have on customer loyalty at the Cipto City Pegadaian Syariah Branch, Cirebon City, partially or simultaneously.

In this research the author used an associative quantitative approach. In this research the author used primary data and secondary data. The number of samples used in this research was 185 respondents. Data collection techniques use interview, observation, questionnaire and documentation methods. The sampling technique and sample determination use non-probability sampling with the Accidental Sampling method, Yount tables, and the measurement scale uses a Likert scale. The analytical methods in this research are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, and coefficient of determination test.

The results of this research are that the variabls service quality, product quality and relationship quality have a significant impact or influence on a single variabel or partial basis (service quality (0.344 and sig. 0.000), product quality (0.218 and sig. 0.003), and relationship quality (0.132 and sig. 0.028)). And the results together or simultaneously have a significant impact or influence of 35.595 and sig. 0.05 and the determination test results were 0.371 or 37.1%, the remaining 62.9% was influenced by other variabls. This is in line with the theories of Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, Kotler and Griffin Kotler and Armstrong, Huang, Sangadji and Sopiah.

Keywords: Quality, Relationship Quality, and Customer Loyalty.

خلاصة

محمد هاشم عبدالله. NIM: 2008203138. "تأثير جودة الخدمة وجودة المنتج وجودة العلاقات على ولاء العملاء في فرع مرهن الشريعة بمدينة سييتو في سيريبون". 4 أبريل 2024.

إحدى المشاكل التي تحدث في مكاتب الرهن هي أنه لا يزال لديهم غرف انتظار غير كافية، وأماكن محدودة لوقوف السيارات، والموظفين غير كافية في تنفيذ بروتوكولات الخدمة الخاصة بهم، ويريدون تكاليف صيانة منخفضة (معونة)، وقيمة تقديرية عالية لمنتجات الرهونات، ويريدون فوائد التبادل المالي التي تتسم بالسرعة والجاذبة والمحمية وسهولة الوصول إليها، فضلاً عن القدرة على الحصول على بيانات دقيقة ومؤكدة في أي وقت وفي أي مكان مما قد يؤدي إلى عدم ولاء العملاء تجاه المؤسسة المالية. لذا فإن جودة الخدمة وجودة المنتج وجودة العلاقة ضرورية حقاً لكسب ولاء العملاء.

صياغة المشكلة في هذا البحث هي: (1) هل هناك تأثير كبير لجودة الخدمة على ولاء العملاء في فرع الرهن الشرعي في مدينة سييتو سيريبون؟ (2) هل هناك تأثير كبير على جودة المنتج على ولاء العملاء في فرع مرهن الشريعة بمدينة سييتو في سيريبون؟ (3) هل هناك تأثير كبير لجودة العلاقة على ولاء العملاء في فرع الشريعة في مدينة سيريبون بيجادايان سيريبون؟ (4) هل هناك تأثير كبير بين جودة الخدمة وجودة المنتج وجودة العلاقة على ولاء العملاء في فرع الشريعة في مدينة سيريبون بيجادايان؟ الهدف من هذا البحث هو تحديد وتحليل مدى تأثير جودة الخدمة وجودة المنتج وجودة العلاقة على ولاء العملاء في فرع مرهن الشريعة بمدينة سييتو سيريبون، إما جزئياً أو في وقت واحد.

استخدم المؤلف في هذا البحث المنهج الكمي الترابطي. استخدم المؤلف في هذا البحث البيانات الأولية والبيانات الثانوية. وبلغ عدد العينات المستخدمة في هذا البحث 185 عينة. تستخدم تقنيات جمع البيانات أساليب المقابلة والملاحظة والاستبيان والتوثيق. تستخدم تقنية أخذ العينات وتحديد العينة أخذ العينات العشوائية البسيطة، وجدول يونت، ويستخدم مقياس القياس مقياس ليكرت. الطرق التحليلية في هذا البحث هي اختبار الصلاحية، اختبار الموثوقية، اختبار الافتراض الكلاسيكي، اختبار الانحدار الخطي المتعدد، اختبار الفرضيات، واختبار معامل التحديد.

ومن نتائج هذا البحث أن متغيرات جودة الخدمة وجودة المنتج وجودة العلاقة لها تأثير أو تأثير معنوي على متغير واحد أو جزئي (جودة الخدمة (0.344 و sig.000)، جودة المنتج (0.218 و sig.003). وجودة العلاقة (0.132 و sig.0.028)). والنتائج معاً أو في وقت واحد لها تأثير أو تأثير كبير يبلغ 35.595 و sig. 0.05 وكانت نتائج اختبار التحديد 0.371 أو 37.1%، والباقي 62.9% تأثر بمتغيرات أخرى. وهذا يتماشى مع نظريات فاندي تجيبونو وجريجوريوس شاندررا وكوتلر وجريفين كوتلر وأرمسترونج وهوانج وسانجادي وسويبا.

الكلمات المفتاحية: الجودة وجودة العلاقة ولاء العملاء

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
SERTA *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA CABANG PEGADAIAN SYARIAH CIPTO
KOTA CIREBON**

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh:

MUHAMAD HASYIM ABDULLAH

NIM. 2008203138

Pembimbing

Pembimbing I

Dr. Alvien Septian Haerisma, MSi.

NIP. 19800912200604001

Pembimbing II

Dr. H. Didi Sukardi, M.H

NIP. 196912262009121001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Dr. Wartoyo, M.S.I

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Muhamad Hasyim Abdullah NIM: 2008203138** dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK SERTA *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA CABANG PEGADAIAN SYARIAH CIPTO KOTA CIREBON”**.

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Mengetahui,

Pembimbing I

Dr. Alvien Septian Haerisma, MSi.

NIP. 19800912200604001

Pembimbing II

Dr. H. Didi Sukardi, M.H

NIP. 196912262009121001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Dr. Wartoyo, M.S.I

NIP. 198307022011011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK SERTA *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA CABANG PEGADAIAN SYARIAH CIPTO KOTA CIREBON**” oleh **Muhamad Hasyim Abdullah, NIM: 2008203138**, telah diajukan dalam sidang munaqosyah di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 23 Oktober 2024

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah pada Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah



Ketua Sidang,

Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, MM

NIP. 197309302007102001

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Penguji I

Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M.

NIP. 198404222011012018

Penguji II

Abdul Ghoni, M.A.

NIP. 198410122019031008

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Muhamad Hasyim Abdullah

NIM : 2008203138

Tempat tanggal Lahir : Cirebon, 13 February 2002

Alamat : Blok Makmur RT 01 RW 02 No 03 Desa Arjawinangun
Kecamatan Arjawinangun Kabupaten Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK SERTA *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA CABANG PEGADAIAN SYARIAH CIPTO KOTA CIREBON”**, ini berserta 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 resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 4 April 2024



Muhamad Hasyim Abdullah

NIM. 2008203118

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kupersembahkan kehadiran Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Yang Maha Penyayang. Berkat rahmat, anugerah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tanggungjawabnya sebagai mahasiswa dalam penyusunan skripsi ini.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang tua tercinta, Ibu dan Bapak, atau yang saya panggil dengan panggilan mama dan mimi sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga. Bapa, engkau adalah sosok kepala keluarga yang menjadi panutan oleh anak-anakmu, engkau mempunyai cara sendiri untuk mendidik anak-anaknya, dengan kegigihan dan kerja keras untuk dapat menafkahi keluarga yang sederhana engkau mempunyai angan dan cita-cita untuk dapat memperjuangkan anak-anaknya agar menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Mamah, engkau tidak pernah bosan mendo'akan, memberikan kasih sayang dan perhatian terhadap pendidikan dan kesehatan anak-anaknya, namun tidak pernah kau perlihatkan raut lelah dihadapan anak-anakmu demi masa depan yang lebih baik untuk anak-anakmu. Engkau sosok bidadari surga yang memiliki kemampuan super yang tidak dimiliki oleh manusia lain di dunia ini. Sungguh, kasih sayangmu tiada terhingga.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk mu yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang tiada terhingga, yang tidak mungkin dapat dibalas dengan secarik kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini merupakan langkah awal untuk membahagiakan Ibu dan Bapak. Teruntuk kedua orang tua yang selalu memotivasi dalam menjalani hari-hariku, mendoakanku dan selalu menasihati agar menjadi pribadi yang lebih baik dan selalu berbagi kebaikan. Terimakasih bapak... Terimakasih Ibu...

رَبِّ اغْفِرْ لِي وَلِوَالِدَيَّ وَارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا

“Ya Allah, ampunilah semua dosa-dosaku dan dosa kedua orang tuaku serta berbelaskasihlah kepada mereka seperti mereka berbelas kasih kepada diriku di waktu aku kecil”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan laki-laki kelahiran Kabupaten Cirebon, pada tanggal 13 februari 2002. Dengan penuh rasa kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Muhamad Hasyim Abdullah sejak lahir hingga saat ini tidak ada perubahan nama. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Jaeni dan Ibu Eli Sulastri. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Blok Makmur RT 01 RW 02 No 03 Desa Arjawinangun Kecamatan Arjawinangun Kabupaten Cirebon.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. TK, telah lulus pada tahun 2008.
2. SD Negeri 2 Arjawinangun, telah lulus pada tahun 2014.
3. SMP Negeri 1 Arjawinangun, telah lulus pada tahun 2017.
4. SMA Negeri 1 Ciwaringin, telah lulus pada tahun 2020.

Penulis mengikuti program Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Penelitian Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK SERTA *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA CABANG PEGADAIAN SYARIAH CIPTO KOTA CIREBON”** dibawah bimbingan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI. dan Dr. H. Didi Sukardi, M.H.

MOTTO

“TETAPLAH HIDUP MESKI TIDAK BERGUNA”



KATA PENGANTAR

Assalamu'ailaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis masih diberikan kesehatan untuk dapat menjalani aktivitas seperti biasanya. *Sholawat* dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari jalan yang gelap menuju jalan yang terang yakni dengan tersiarnya Agama Islam.

Dengan hidayah, rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK SERTA *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA CABANG PEGADAIAN SYARIAH CIPTO KOTA CIREBON”** yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari selama penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan baik dalam metode penelitian maupun dalam segi pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran perbaikan kepada seluruh pihak karena penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Selanjutnya selama waktu penelitian, penyusunan, hingga sampai skripsi ini di selesaikan, penulis sungguh telah mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orangtua, Ibu dan Bapak serta keluarga besar yang sudah memberikan pengorbanan, kasih sayang dan mendo'akan yang tiada habisnya serta pihak lainnya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, M.M., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan syariah.
5. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI dan Dr. H. Didi Sukardi, M.H. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingannya bagi penulis selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
7. Ibu Ayu Minatul Ilah S.E. selaku Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Cipto Kota Cirebon yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Cipto Kota Cirebon dan tidak lupa para staff yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada kakak saya yang bernama Wahyudin Pangestu, adik saya Lutfi Ilyas, serta keluarga besar yang selalu mendo'akan dan dukungan baik moral maupun material.
9. Kepada guru-guru TK, SD, SMP, SMA, dan Kuliah yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada saya hingga bisa seperti sekarang ini.
10. Kepada teman-teman main saya dirumah yaitu Soleh, Vito, Pai, Ajang, Rifaldi, Aditya, Fakri, Faqih, Romi, Dwi dan yang lainnya yang sudah meluangkan waktunya.
11. Kepada Aldean Tegar Gemilang sudah menjadi motivator bagi saya saat saya mengalami sakit keras dan membuat saya bangkit dari sakit itu.
12. Streamer-streamer Nastasya Adeline, Fachrian, Mada Rahadian, Lutfhi Halimawan, Windah Basudara, Crispy Cendy, Ade Setiawa, DLL yang telah menjadi tontonan saya dan motivasi bagi saya selama mengerjakan skripsi ini.
13. Teman-teman yang telah membantu selama perkuliahan dan pembuatan skripsi Pierre, Akira, Isal, Dika, Ahmed, Farhan, Ilham, Tegi, Ragil, Tedi, Tegar, Fiqih, Heri, Nasrul, dan yang belum disebutkan.

14. Teman-teman Kelas Perbankan Syariah D/20 yang telah memberikan support penuh dalam perkuliahan selama ini.

15. Dan seluruh pihak yang banyak memberikan motivasi dan membantu hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat dituliskan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas seluruh amalan baik yang kita lakukan dengan sebaik-baiknya balasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya kepada penulis dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 4 April 2024



MUHAMAD HASYIM ABDULLAH

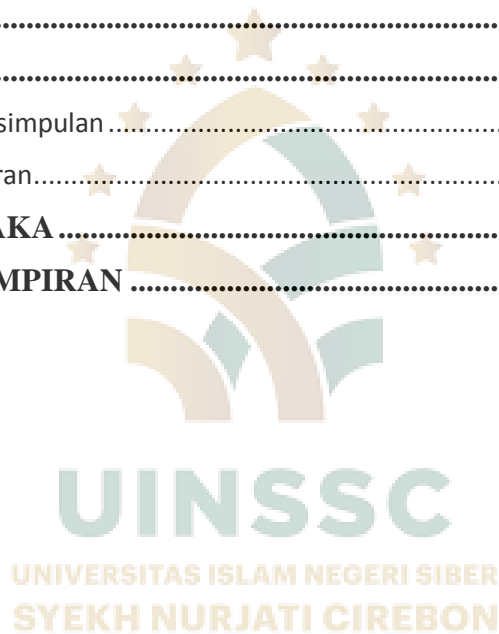
NIM. 2008203138

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
خلاصة.....	III
PERSETUJUAN PEMBIMBING	IV
NOTA DINAS	V
LEMBAR PENGESAHAN	VI
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	VII
KATA PERSEMBAHAN	VIII
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	IX
MOTTO	X
KATA PENGANTAR	XI
DAFTAR ISI	XIV
DAFTAR TABEL	XVI
DAFTAR GAMBAR	XVII
DAFTAR LAMPIRAN	XVIII
PEDOMAN TRANSLITER ARAB-LATIN	XIX
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kualitas Pelayanan	12
B. Kualitas Produk.....	15
C. <i>Relationship Quality</i>	21
D. Loyalitas Nasabah.....	25
E. Penelitian Terdahulu	31
F. Kerangka Penelitian.....	44
BAB III	47
METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Metode Dan Pendekatan Penelitian.....	47

B.	Populasi Dan Sampel	47
C.	Sumber Data, Variabel, Dan Skala Pengukuran	49
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	50
E.	Operasional Variabel Penelitian	52
F.	Analisis Data	53
BAB IV	58
HASIL PENELITIAN	58
A.	Deskripsi Objek Penelitian	58
B.	Deskripsi Data.....	64
C.	Analisis Data	74
D.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
BAB V	92
PENUTUP	92
A.	Kesimpulan	92
B.	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	113



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pegadaian 2020-2022.....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Tabel Yount.....	48
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan	66
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	66
Tabel 4.6 Rangkuman Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	67
Tabel 4.7 Rangkuman Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	68
Tabel 4.8 Rangkuman Data Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2)	69
Tabel 4.9 Rangkuman Data Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2)	70
Tabel 4.10 Rangkuman Data Deskripsi Variabel <i>Relationship Quality</i> (X3).....	71
Tabel 4.11 Rangkuman Data Deskripsi Variabel <i>Relationship Quality</i> (X3).....	72
Tabel 4.12 Rangkuman Data Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	73
Tabel 4.13 Rangkuman Data Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	74
Tabel 4.14 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	75
Tabel 4.15 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	76
Tabel 4.16 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel <i>Relationship Quality</i>	76
Tabel 4.17 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	77
Tabel 4.18 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.19 Tabel Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.20 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas	81
Tabel 4.21 Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82
Tabel 4.22 Tabel Hasil Uji Parsial (Uji T).....	83
Tabel 4.23 Tabel Uji Parsial (Uji T)	84
Tabel 4.24 Tabel Hasil Uji Simultan (Uji F).....	86
Tabel 4.25 Tabel Uji Simultan (Uji F).....	86
Tabel 4.26 Tabel Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	45
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan Cabang Pegadaian Syariah Cipto kota Cirebon	60
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Normalitas Probability Plot</i>	78
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	79
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat-Surat	112
Lampiran 2: Tabel Yount	117
Lampiran 3: Output Hasil Penelitian.....	120
Lampiran 4: Bukti Dokumentasi Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	127
Lampiran 5: Tempat Cabang Pegadaian Syariah Cipto Kota Cirebon	129
Lampiran 6: r Tabel, t Tabel, dan f Tabel	130
Lampiran 7: Turnitin	133

