

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI PRODUK
TABUNGAN EMAS TERHADAP MINAT NASABAH
(Studi Kasus: Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:
SOPIAH
1708203151



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

1442 H / 2021 M

ABSTRAK

SOPIAH 1708203151, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI PRODUK TABUNGAN EMAS TERHADAP MINAT NASABAH” (Studi Kasus: Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Produk Tabungan Emas Terhadap Minat Nasabah. Kualitas Pelayanan (X1) dan Promosi Produk (X2) merupakan variabel independen. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Minat Nasabah (Y).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang menggunakan produk tabungan emas di Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center yang berjumlah sebanyak 961 nasabah, namun sebagai sampel diambil 91 nasabah untuk diteliti. Teknik yang digunakan adalah metode sampel random (*random sampling*), yaitu metode penarikan sebagian anggota dari populasi sehingga setiap anggota memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Kemudian dilakukan analisis data kuantitatif dengan menggunakan uji instrumen penelitian, analisis data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji statistik deskriptif dengan bantuan alat olah data yaitu aplikasi SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan promosi produk tabungan emas terhadap minat nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan menggunakan dasar keputusan analisis statistik t, dimana variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (4,413) > t_{tabel} (1,662)$. Variabel Promosi produk memperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (4,062) > t_{tabel} (1,662)$, yang artinya masing-masing variabel memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah. Selain itu *R Square* yang diperoleh sebesar 0,646 artinya variabel kualitas pelayanan dan promosi produk dapat menjelaskan variabel minat nasabah dengan baik dan kuat, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Tabungan Emas, Minat Nasabah

ABSTRACT

SOPIAH 1708203151, INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION OF GOLD SAVING PRODUCTS ON CUSTOMER INTEREST" (Case Study: Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)

This study aims to analyze the effect of service quality and promotion of gold savings products on customer interest. Service Quality (X1) and Product Promotion (X2) are independent variables. While the dependent variable in this study is customer interest (Y).

The population used in this study were all customers who used gold savings products at the Cirebon Business Center Syariah Service Unit Pawnshop, which amounted to 961 customers, but as a sample, 91 customers were taken for research. The technique used is a random sample method (random sampling), which is a method of withdrawing some members from the population so that each member has the same opportunity to be selected. Then quantitative data analysis was carried out using research instrument tests, data analysis, classical assumption tests, multiple linear regression tests and descriptive statistical tests with the help of data processing tools, namely the SPSS version 23 application.

The results showed that there was a positive and significant influence between service quality and promotion of gold savings products on customer interest. This can be proven by using the basis for the decision of statistical analysis t, where the service quality variable has a significance value of $0.000 < 0.05$ and the value of $t_{count} (4.413) > t_{table} (1.662)$. The product promotion variable obtained a significant value of $0.000 < 0.05$ and a value of $t_{count} (4.062) > t_{table} (1.662)$, which means that each variable has a positive and significant influence on customer interest. In addition, the R Square obtained is 0.646, meaning that the service quality variable and product promotion can explain the customer interest variable well and strongly, and the rest is influenced by other variables not examined.

Keyword: Service Quality, Promotion, Gold Savings, Customer Interest

المخلص

صوفيا 1708203151 ، "تأثير جودة الخدمة وتعزيز منتجات توفير الذهب على مصلحة العملاء" (دراسة حالة في مرهن وحدة الخدمات الشرعية في مركز شربون بيسنيس).

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الخدمة والترويج لمنتجات توفير الذهب على مصلحة العملاء. تعد جودة الخدمة (X1) والترويج للمنتج (X2) متغيرين مستقلين. بينما المتغير التابع في هذه الدراسة هو مصلحة العميل (Y).

كان السكان المستخدمون في هذه الدراسة هم جميع العملاء الذين استخدموا منتجات ادخار الذهب في مرهن وحدة خدمة الشريعة بمركز سيريبون للأعمال ، والتي بلغت 961 عميلاً ، ولكن كعينة ، تم أخذ 91 عميلاً للبحث. التقنية المستخدمة هي طريقة العينة العشوائية (random sampling) ، وهي طريقة لسحب بعض الأعضاء من المجتمع بحيث يكون لكل عضو نفس الفرصة في الاختيار. ثم تم تحليل البيانات الكمية باستخدام اختبارات أدوات البحث وتحليل البيانات واختبارات الافتراض الكلاسيكية واختبارات الانحدار الخطي المتعددة والاختبارات الإحصائية الوصفية بمساعدة أدوات معالجة البيانات وهي تطبيق SPSS الإصدار 23.

تظهر نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً إيجابياً وهاماً بين جودة الخدمة والترويج لمنتجات توفير الذهب على مصلحة العملاء. يمكن إثبات ذلك باستخدام أساس قرارات التحليل الإحصائي t، حيث حصل متغير جودة الخدمة على قيمة sig. $0.000 > 0.05$ وقيمة الإحصائي t، حيث حصل متغير ترويج المنتج على قيمة (ttabel (1.662) > (tcount (4.413)) ، مما يعني أن لكل متغير تأثير إيجابي وهام على مصلحة العميل. بالإضافة إلى ذلك ، فإن $R Square$ الذي تم الحصول عليه هو 0.646 ، مما يعني أن متغير جودة الخدمة والترويج للمنتج يمكن أن يفسرا متغير مصلحة العميل جيداً وبقوة ، والباقي يتأثر بمتغيرات أخرى لم يتم فحصها.

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة و الترويج و توفير الذهب و مصلحة العملاء.

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PELAYANAN DAN PROMOSI
PRODUK TABUNGAN EMAS TERHADAP MINAT NASABAH
(Studi Kasus: Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)**

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

Oleh :

SOPIAH
NIM. 1708203151

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Moh. Mabruri Faozi, MA
NIP. 19780205 201101 1 004



Toto Suharto, M.Si
NIP. 19681123 200003 1 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon



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

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudari **SOPIAH, NIM : 1708203151** dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI PRODUK TABUNGAN EMAS TERHADAP MINAT NASABAH (Studi Kasus: Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)"** Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Cirebon, Juni 2021

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Moh. Maburri Faozi, MA
NIP. 19780205 201101 1 004


Toto Suharto, M.Si
NIP. 19681123 200003 1 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Produk Tabungan Emas Terhadap Minat Nasabah (Studi Kasus: Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)” oleh Sopiah, NIM.1708203151 telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada hari Selasa, 29 Juni 2021. Di hadapan dewan penguji dan dinyatakan lulus. Skripsi ini telah memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah,

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,



Eef Saefullah, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003



Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 19730107 200901 2 001

Penguji I

Penguji II



Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 19730107 200901 2 001



Dr. H. Slamet Firdaus, MA

NIP. 19571109 198803 1 002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahiim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : SOPIAH

NIM : 1708203151

Fakultas / Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI PRODUK TABUNGAN EMAS TERHADAP
MINAT NASABAH (Studi Kasus: Pegadaian Unit
Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini sebagian maupun keseluruhan isinya merupakan karya plagiat, penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Juni 2021

Pembuat Pernyataan,



SOPIAH
NIM. 1708203151

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamiin, segala puji dan syukur senantiasa diucapkan kepada Allah SWT. yang Maha Pengasih dan Maha penyayang, karena dengan nikmat dan kekuatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat dan salam tak lupa selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang menjadi tauladan bagi seluruh umat muslim.

Skripsi ini aku persembahkan untuk orang-orang yang terkasih dan tercinta dalam hidupku yaitu Bapak dan Ibu. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat serta rasa terimakasih ku. Aku persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua ku. Namun, aku tahu hal ini tidak sebanding dengan segala pengorbanan, perjuangan, do'a, cinta, kasih sayang, nasihat, dan dukungan yang telah beliau berikan dalam mendidik dan membesarkan aku hingga aku memiliki pendidikan tinggi seperti saat ini.

Ucapan terimakasihku terhaturkan kepada kepada kakak-kakak ku tersayang, M. Rofik, Titin, Susi Hayati, dan Dadi Rustandi yang sudah mendukung dan memotivasi hingga tahap ini. Serta keluarga besar kakek Arifin yang turut serta mendoakan, membantu dan mendukung selama ini.

Teruntuk sahabat seperjuanganku di kampus dan di organisasi, Nisrina Nabilah, Erin Aulia Rhohmah, Rahmah Dwi Lestari, Maharani Anshar, dan Siti Khaerunnisa Nurfajriah yang sudah banyak memberikan warna dalam hidupku, selalu memotivasi dan mendukung aku untuk selalu percaya diri. Terimakasih karena kalian sudah memberikan kenangan indah untuk ku kenang selama masa-masa kuliah.

Teruntuk Muhamad Abdul fatah terimakasih atas support dan semangat yang diberikan untuk aku dari awal sampai tahap ini, dan menjadi salah satu tempat ku untuk meluapkan segala berkeluh kesah hingga saat ini.

Aku persembahkan karya sederhana ini untuk kalian semua. Dan dengan kerendahan hati aku ucapkan beribu terimakasih dan maaf. Semoga kita semua tetep dalam lindungan Allah SWT. Aamiin...

With Love,
Sopiah

The logo of IAIN Syekh Nurjati Cirebon is a green shield-shaped emblem. At the top, it features a white crescent moon and star. Below this is an open book with Arabic text. The central part of the logo depicts a white building with a blue roof, flanked by two orange minarets. A blue river flows in front of the building. The entire emblem is surrounded by a white laurel wreath. At the bottom, a yellow banner contains the text "IAIN SYEKH NURJATI CIREBON" in black capital letters.

MOTTO

“Man Jadda Wa Jadda”

“Do’a dan Restu Orangtua yang akan membawa kepada kesuksesan”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Ciamis pada tanggal 13 Oktober 1998. Dengan penuh kasih sayang, penulis dibesarkan dengan diberikannya nama Sopiah. Penulis merupakan anak kelima dari lima bersaudara dari pasangan pasangan bapak Karman dan Ibu Mini. Penulis tinggal di Dusun Bojong I Desa Nagarajati RT 001 RW 001 Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis.

Jenjang pendidikan yang ditempuh adalah :

1. SDN 4 Nagarajati (2005-2011)
2. Mts. Multazam Panawangan (2011-2014)
3. SMK AL-Ihya Selajambe (2014-2017)

Penulis mengikutis program S-1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI PRODUK TABUNGAN EMAS TERHADAP MINAT NASABAH (Studi Kasus: Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)”** dibawah bimbingan Bapak Moh. Mabruri Faozi, MA dan Bapak Toto Suharto, M.Si.

Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebesar-besarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cirebon, Juni 2021

SOPIAH
NIM: 1708203151

KATAPENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam Shawlawat dan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. dengan perjuangan yang tidak mudah akhirnya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Produk Tabungan Emas Terhadap Minat Nasabah (Studi Kasus: Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)”** telah diselesaikan dengan baik oleh peneliti.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syaiah (S1) pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak mendapat do'a, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun material.oleh karena itu, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Terimakasih kedua orang tua tercinta Bapak (Karman) dan Ibu (Mini) atas do'a, pengorbanan, perjuangan, kasih sayang dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
4. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
5. Ibu Hj. Dewi Fatmasari, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
6. Bapak Wartoyo M.Si selaku Dosen Akademik yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama melaksanakan studi dan penyelesaian tugas akhir ini.
7. Bapak Moh. Mabruri Faozi, MA., dan Bapak Toto Suharto, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II skripsi yang telah memberikan motivasi, arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis.

8. Seluruh Dosen dan Staff serta Perpustakaan, khususnya jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
9. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
10. Kakak ku tersayang M. Rofik, Titi, Susi Hayati dan Dadi Rustandi beserta keluarga besar Arifin yang selalu mendukung, memotivasi, dan mendo'akan selama ini.
11. Sahabat seperjuangan selama kuliah, organisasi sampai dengan skripsi ini terselesaikan yaitu, Nisrina Nabilah dan Erin Aulia Rhohmah yang sudah mengejar target bersama, memotivasi dan membantu selama aku kuliah.
12. Muhamad Abdul Fatah yang selalu mendukung, memotivasi serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
13. Keluarga besar Perbankan Syariah D yang sudah berjuang bersama selama 4 tahun dalam perkuliahan.
14. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan pengalaman, motivasi, do'a dan semangat kepada penulis.

Semoga bantuan dan dukungan yang bersifat moril maupun material dari berbagai pihak tersebut dapat menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin...

Cirebon, Juni 2021
Penulis

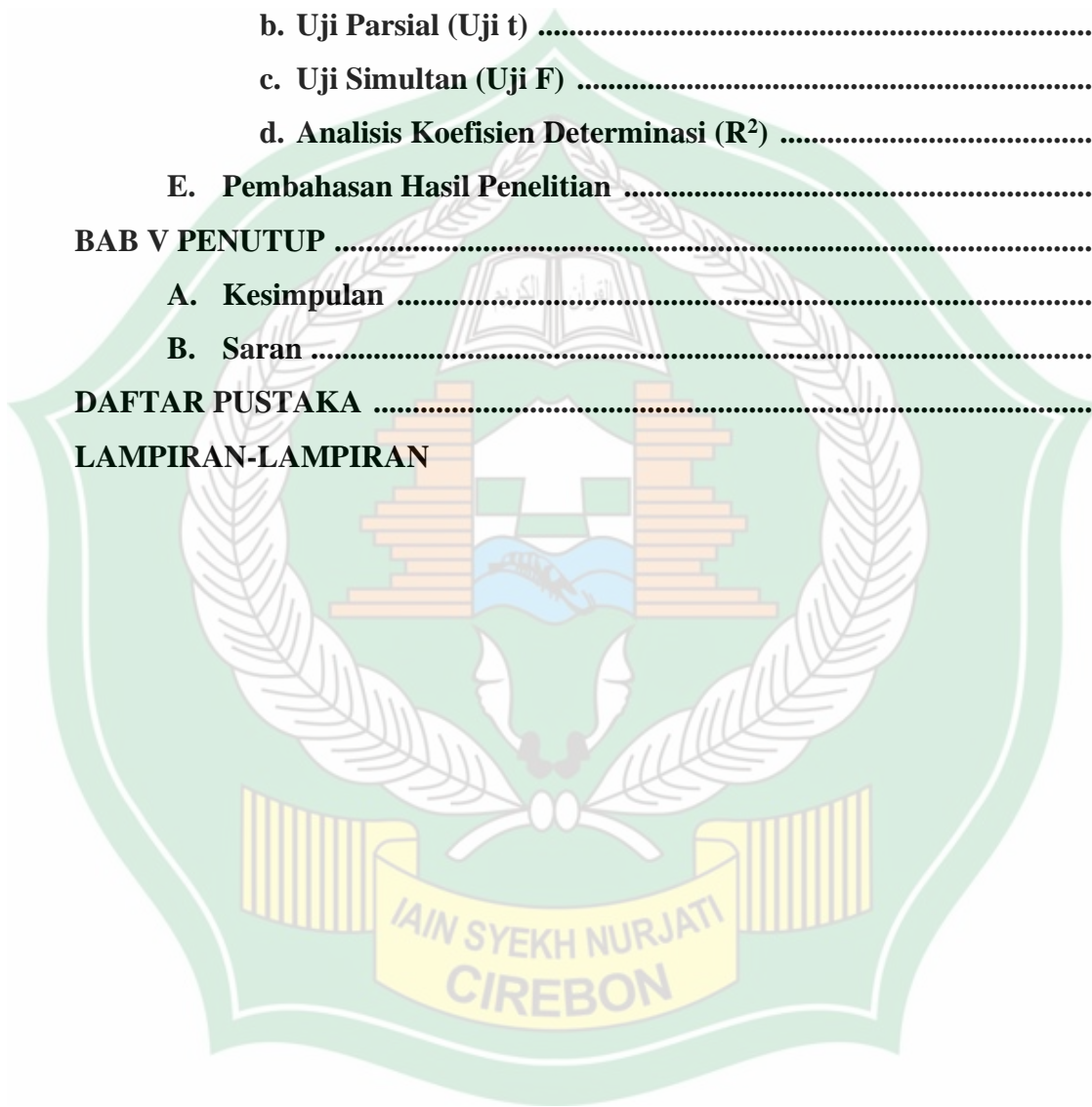
SOPIAH
NIM: 1708203151

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK ARAB	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
1. Identifikasi Masalah	8
2. Batasan Masalah	8
3. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2. Indikator Kualitas Pelayanan	12
3. Karakteristik Pelayanan	13
B. Promosi	14
1. Pengertian Promosi	14
2. Tujuan Promosi	14

3. Indikator Promosi	15
C. Minat Nasabah	16
D. Penelitian Terdahulu	20
E. Kerangka Pemikiran	31
F. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat	35
B. Objek Penelitian	35
C. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
D. Data dan Sumber Data	36
E. Definisi Overasional Variabel	37
F. Metode Pengumpulan Data	38
G. Populasi dan Sampel	40
H. Uji Instrumen Penelitian	42
I. Uji Asumsi Klasik	43
J. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	48
1. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah	48
2. Visi Misi Pegadaian Syariah	51
3. Produk-Produk Pegadaian Syariah	52
4. Struktur Organisasi Pegadaian UPS CBC	57
5. <i>Job Description</i> Pegadaian UPS CBC	57
B. Karakteristik Responden	59
C. Deskripsi Variabel	62
1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	62
2. Deskripsi Variabel Promosi Produk Tabungan Emas (X2)	65
3. Deskripsi Variabel Minat Nasabah (Y)	67
D. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	69
1. Uji Instrumen	69
a. Uji Validitas	69
b. Uji Reliabilitas	72

2. Uji Asumsi Klasik	73
a. Uji Normalitas	73
b. Uji Multikolinearitas	76
c. Uji Heteroskedastisitas	77
3. Teknis Analisis Data	78
a. Analisis Regresi Linier Berganda	78
b. Uji Parsial (Uji t)	80
c. Uji Simultan (Uji F)	81
d. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	82
E. Pembahasan Hasil Penelitian	84
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Nasabah Tabungan Emas	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Kriteria Instrumen Penelitian	39
Tabel 4.1 Fitur Layanan Pembukaan Rekening Tabungan Emas	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur.....	60
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan	62
Tabel 4.7 Persentase Variabel Kualitas Pelayan	63
Tabel 4.8 Persentase Variabel Promosi Produk	65
Tabel 4.9 Persentase Variabel Minat Nasabah	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayan	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Promosi	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Minat Nasabah	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayan	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Promosi	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Minat Nasabah	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	80
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F)	82
Tabel 4.21 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Nasabah Pegadaian UPS CBC	6
Gambar 1.2 Data Jumlah Nasabah Tabungan Emas	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Struktus Organisasi Pegadaian UPS CBC	57
Gambar 4.2 Grafik Normalitas Plot	75
Gambar 4.3 Grafik Normal plot Normalitas	75
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara latin. Misalannya dari aksara Arab ke aksara Latin.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	sa'	ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	jim	j	Je
ح	ha'	ḥ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	Ka dan Ha
د	dal	d	De
ذ	zal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	sin	s	Es
سین	syin	sy	Es dan Ye
ص	sad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	za	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)

ع	'ain	'	Koma terbalik diatas
غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	Wawu	W	We
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monofong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* (—) untuk vokal *a*, *kasroh* (—) untuk vokal *i*, dan *dhummah* (—) untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *auyaitu* harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* (و) *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya'* (ي) *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal: كَسَرَ ditulis kasara
جَعَلَ ditulis ja'ala

Contoh vokal rangkap:

1. Fathah + yā' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أَي).
Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa
2. Fathah + wāwu mati ditulis au (او).
Contoh: هَوَّلَ ditulis haula.

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...َ	Fathah dan alif	Â	a dengan garis di atas
ي...َ	Atau fathah dan ya		
ي...ِ	Kasrah dan ya	Î	i dengan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Û	u dengan garis di atas

Contoh: قَالَ ditulis *qâla*
 قِيلَ ditulis *qîla*
 يَقُولُ ditulis *yaqûlu*

D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu : *ta' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta' marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh: رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudah al-atfâl*

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudatul atfâ*

E. Syaddah

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Jika huruf ي ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah يِ, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh: رَبَّنَا ditulis *rabbanâ*
 الْحَدُّ ditulis *al-ḥaddu*

F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh: الرَّجُلُ ditulis *ar-rajulu*
 الشَّمْسُ ditulis *as-syamsu*

2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

Contoh: الْمَلِكُ ditulis *al-Maliku*
 الْقَلَمُ ditulis *al-qalamu*

G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

Contoh :

شَيْئٌ ditulis *Syai'un*
أَمْرٌ ditulis *Umirtu*
النَّوْءُ ditulis *An-Nau'u*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh: وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Ditulis: *Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn* atau *Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn*.

I. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh: البُخَارِيّ ditulis *al-Bukhârî*

البَيْهَقِيّ ditulis *al-Baihaqî*

