



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGADAI EMAS DI BAITULMAL WA TAMWIL (BMT)

(Survey Pada Nasabah BMT Al Ishlah Bobos - Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (SE.Sy)

Pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam Fakultas

Syariah Dan Ekonomi Islam



OLEH

EGLI HADI PRAYITNO

NIM. 58320175

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

2013



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRAK

**Egli Hadi Prayitno: PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH
MENGGADEI EMAS
(Suvey pada Nasabah BMT Al Ishlah Bobos)**

Munculnya UU No. 21/ 2008 tentang perbankan syariah menjadi era baru bagi bank syariah di Indonesia untuk memperluas ekspansi bisnisnya. Namun produk gadai emas dari perbankan syariah masih banyak belum diminati oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan masih minimnya pangsa pasar perbankan syariah dibandingkan dengan lembaga keuangan nonbank. Dengan demikian bank syariah harus menerapkan strategi promosi yang tepat supaya bisa menarik hati dan diminati oleh masyarakat sehingga tercipta minat yang bisa menyebabkan masyarakat tertarik untuk menggunakan jasa dan memutuskan untuk lebih memilih menggadai emas di bank syariah daripada lembaga keuangan nonbank. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat bagi nasabah di Baitulmal wa Tamwil Al Ishlah Bobos, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi, kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggadai emas di Baitulmal wa tamwil Al Ishlah Bobos.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan jumlah 96 Responden . Data primer yang dikaji dengan menggunakan hipotesis dengan tahap uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterodiksitas, uji autokoleritas, uji regresi, dan uji korelasi serta teknik analisis yang digunakan adalah *analisis regresi berganda*.

Dari hasil uji regresi, diketahui besarnya pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap nilai jasa secara simultan sebesar 63,1%. Sedangkan secara parsial besarnya pengaruh promosi terhadap minat sebesar 79,4% dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat sebesar 0,02%. Hasil ini menginformasikan bahwa bauran promosi berpengaruh signifikan terhadap minat, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan menjadi faktor yang penting bagi minat nasabah menggadai emas di BMT Al Ishlah Bobos Kec. Dukupuntang Kab. Cirebon.

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Minat



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRACT

Egli Hadi Prayitno: EFFECT OF PROMOTION AND QUALITY SERVICE TO CUSTOMERS INTEREST PAWN GOLD

(In depth to the Customer BMT Al Ishlah BOBOS)

The emergence of Law. 21/2008 concerning Islamic banking into a new era for Islamic banks in Indonesia to expand its business expansion. But pawning gold products of Islamic banking is still much in demand by the public yet. This is evidenced by the lack of Islamic banking market share compared to non-bank financial institutions. Thus, Islamic banks must implement appropriate promotional strategies that can captivate and the demand by the public so as to create an interest that could lead to people interested in using the service and decided to opt for gold pawn in Islamic banks than non-bank financial institutions, therefore, this study aims to analyze the effect of promotion and quality of service to customers in the treasury interest for wa Tamwil Al Ishlah Bobos, and to know how much influence the promotion, quality of service to customers through pawn gold in Baitulmal watamwil Al Ishlah Bobos.

This study uses a quantitative approach to the type of survey research. Sampling using random sampling with the number of respondents 96 customers. Primary data were examined using a stage hypothesis test validity, reliability test, normality test, multicollinearity, test heterodiksitas, autokoleritas testing, regression testing, and test correlation and analysis technique used is multiple regression analysis.

From the results of the regression test, known to influence the magnitude and quality of service to the promotion of the value of simultaneous services at 63.1%. While partially the influence of campaign against the interests of 79.4% and the effect of service quality on an interest of 0.02%. These results informed that the promotion mix significantly influence interest, while the quality of service no significant effect on interest. The results of this study informed that the promotion and service quality significantly and become an important factor for the interest of customers pawn gold

Keywords: Promotion, Quality Service, Interests



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGADAI EMAS (Suvey pada Nasabah BMT Al Ihsah Bobos)**


oleh Egli Hadi Prayitno, NIM. 58320175, telah diujikan dalam sidang munaqasah IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada hari Rabu . Tanggal 19 Juni 2013

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata 1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

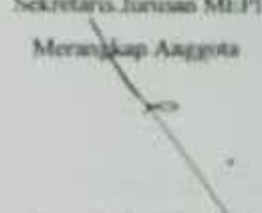
Cirebon, Juli 2013

Sidang Munaqasah

Ketua Jurusan MEPI
Merangkap Anggota


Sri Rokhlinasari, SE., M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

Sekretaris Jurusan MEPI
Merangkap Anggota


Dr. Aan Jaclani, M.Ag
NIP. 19750601 200501 1 008

Anggota

Penguji I


Dr. Achmad Khojiq, M.Ag
NIP. 19670208199303 1 003

Penguji II


Abdul aziz M.Ag
NIP. 19730526200501 1 004



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Rabb Yang Maha Agung, yang menguasai alam beserta isinya, yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggadai emas di Baitul Mal wa Tamwil (Survey Pada BMT Al Ishlah Bobos – Dukupuntang kab. Cirebon)” dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat dan salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada Nabi pembawa petunjuk kebenaran, *uswah* dan *qudwah* bagi seluruh manusia, serta Sang Pembawa Risalah Ekonomi Islam yakni Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang senantiasa berada di jalan-Nya...amiin

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak dan Ibu, atas keridhoan, keikhlasan serta do'a yang terpanjatkan kehadiran Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. H. Maksun Mukhtar, MA, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Achmad Kholik, MA., selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
4. Ibu Sri Rokhlinasari, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (Mepi) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
5. Bapak Dr. Ayus Ahmad Yusuf, SE., M.Si dan H.M. Endang Djunaeni, MM, selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran membimbing dengan penuh keikhlasan dan memberi arahan serta masukan yang amat berguna hingga terselesaikan skripsi ini.
6. Para dosen Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagi ilmu pengetahuan serta memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama studi di universitas ini, beserta seluruh staf Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
7. Bapak Dadan Perdana, SE. selaku Kepala Cabang BMT al Ishlah Bobos - Cirebon, yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

8. Bapak Ibu Darti selaku Kepala HRD yang telah banyak memberikan masukan dan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan juga kepada seluruh karyawan BMT Al Ishlah Bobos Cirebon yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
9. Kakakku, teman terdekatku, dan adikku terima kasih atas motivasi dan doanya.
10. Sahabat-sahabatku yang tersebar di seluruh penjuru Indonesia yang selalu mengisi hari-hari penulis mulai kecil, dalam canda tawa dan duka
11. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (Mepi) angkatan 2008 yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan dan sumbangsih pemikiran dalam memperlancar penulisan skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu-satu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis hanya dapat berucap terima kasih yang sebesar-besarnya, serta berdo'a atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, bagi seluruh pembaca skripsi ini, masukan, kritik, dan saran sangat penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulisan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya, baik perbankan syariah, masyarakat, mahasiswa, maupun pemerintah.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Akhirnya tiada gading yang tak retak, dari penulis jika ada kurang dan lebihnya baik kesalahan penulisan atau hal-hal yang lain penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Cirebon, April 2013

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
OTENTITAS SKRIPSI	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
JAZAKUMULLAH KHAIRAN KATSIR.....	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Minat.....	8
2.1.1.1 Minat Dalam Prespektif Islam	9
2.1.1.2 Faktor – Faktor Yang mempengaruhi Minat	9
2.1.1.3 Perilaku konsumen	11
2.1.1.4 Perilaku Konsumen Menurut Pandangan Islam	12
2.1.2 Pegadaian.....	17
2.1.2.1 Pengertian Pegadaian Syariah	17
2.1.2.2 Ketentuan Hukum Gadai Syariah.....	18
2.1.2.3 Mekanisme Produk Gadai Emas	20
2.1.3 Dimensi Promosi	21
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.5 Baitulmal wa Tamwil (BMT)	35
2.1.5.1 Pengertian BMT	35
2.1.5.2 Ciri – Ciri BMT	37
2.1.5.3 Struktur Organisasi.....	38
2.1.5.4 Landasan Hukum Operasional BMT.....	41
2.1.5.5 Prinsip – Prinsip dasar operasional BMT.....	42
2.1.5.6 Pola Penghimpunan.....	43
2.1.5.7 Pola pembiayaan	44



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2.1.5.8 Jual Beli dengan Mark Up.....	45
2.1.5.9 Pembiayaan Non Profit	47
2.2 Penelitian Terdahulu	48
2.3 Kerangka Pemikiran	50
2.4 Hipotesis Penelitian	52

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan	53
3.1.1 Pendekatan dan Jenis penelitian	53
3.1.2 Definisi Operasionalisasi Variabel	54
3.2 Jenis Data.....	58
3.3 Teknik pengumpulan Data.....	59
3.4 Populasi dan Sampel	59
3.5 Teknik Penarikan Sampel	61
3.6 Instrument Penelitian	62
3.7 Transformasi Data dari Ordinal ke Interval	68
3.8 Uji asumsi klasik.....	69
3.8.1 Uji Normalitas	69
3.8.2 Uji Multikolinearitas	70
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	71
3.8.4 Uji autokorelasi	72
3.9 Teknik Analisis Data	73
3.9.1 Uji Korelasi	73
3.9.2 Analisis regresi Berganda	75
3.9.3 Nilai koefisien determinasi	75
3.10 Uji Statistik	76
3.10.1 Uji Bersama F.....	76
3.10.2 Uji Secara Parsial t	78



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Hasil Penelitian	80
4.1.1 Karakteristik Responden	80
4.1.2 Gambaran Dimensi Promosi.....	88
4.1.3 Gambaran Dimensi Kualitas Pelayanan	92
4.1.4 Gambaran Dimensi Minat.....	97
4.1.5 Hasil Pengujian Statistik.....	100
4.2 Pembahasan.....	108

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	112
B. Saran	113

DAFTAR PUSTAKA	115
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank syariah mulai muncul di Indonesia pada tahun 1992 dengan nama Bank Muamalat Indonesia, sekarang ini pertumbuhan rata – rata perbankan syariah mencapai 40% pertahunnya sampai akhir januari 2011 assetnya mencapai 100 triliun, dan pangsa pasarnya terhadap perbankan nasional baru sekitar 3%.¹. pada dasarnya pasar yang diraih oleh perbankan syariah ini disebabkan oleh produk – produk yang secara resiko sangat minimal, seperti yang terjadi pada tahun 1998 , semua perbankan di Indonesia mengalami krisis akan tetapi tidak terjadi pada Bank Muamalat Indonesia. Adapun produk – produk perbankan syariah tidak jauh berbeda dengan di Bank konvensional seperti giro (*wadiah*), Tabungan (*Wadiah/Mudharabah*), Jual – Beli (*Murabahah*), gadai (*Rahn*).

Produk – produk diatas memang sudah menjamur dikalangan nasabah bank syariah kecuali gadai (*rahn*), produk ini hanya dikenal dilembaga keuangan terkait saja seperti pegadaian, akan tetapi dengan berkembangnya inovasi dari perbankan syariah ataupun BMT maka instansi ini juga mengeluarkan produk rahn dengan jenis gadai emas.

Definisi al-rahn menurut istilah undang-undang Islam ialah sebagaimana yang diperkatakan oleh para ulama Maliki yaitu: Pemberian seseorang yang diizinkan berkontrak, sesuatu yang boleh dijual atau sesuatu yang mempunyai gharar (yang sedikit) sebagai sandaran (jaminan) ke atas sesuatu hak. Definisi ini adalah meliputi definisi yang diguna pakai oleh empat mazhab utama ahli sunnah yaitu mazhab Hanafi, mazhab Maliki, mazhab Syafii dan mazhab Hanbali. Penggunaan perkataan “pemberian” meliputi semua urusan niaga



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

samaada gadaian atau jual beli atau selainnya. Ungkapan “seseorang yang diizinkan berkontrak” meliputi mukallaf yang diizinkan bertransaksi mengikut

¹.Cecep Maskanul Hakim, Belajar Mudah Ekonomi Islam.(Bekasi, Shuhuf Media Insani: 2011) hlm. 11



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

perundangan Islam yaitu berakal, baligh dan tidak boros. Dalam prakteknya gadai mempunyai banyak barang yang menjadi jaminan baik meliputi barang bergerak dan barang tidak bergerak, akan tetapi dalam kesempatan kali ini penulis mengambil fenomena gadai yang menggunakan jaminan emas (barang tidak bergerak). Kemudian seiring bermunculannya produk gadai emas para nasabah belum banyak mengetahui adanya produk tersebut sehingga perlu adanya tindakan yang membuat para nasabah lebih tahu dan tertarik akan produk gadai emas ini, adapun teori yang di ambil meliputi peningkatan promosi dan kualitas layanan terhadap produk ini. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk menggadai emas (rahn), perusahaan menggunakan berbagai upaya yang dianggap mampu meningkatkan penjualan produk tersebut, diantaranya meningkatkan promosi, kualitas layanan. agar dalam hal ini peningkatan minat nasabah sangat diperlukan untuk penunjang peningkatan kemajuan dalam instansi tersebut. Untuk itu penulis mengambil judul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggadai Emas di Baitul Mal wa Tamwil Al Ishlah Bobos Kecamatan Dukupuntang Kabupaten Cirebon”**.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dalam identifikasi masalah dibagi menjadi tiga bagian:

1.2.1.1 Wilayah Penelitian



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Wilayah penelitian skripsi ini masuk dalam wilayah kajian BMT dan Manajemen Perbankan.

1.2.1.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan empirik.

1.2.2 Jenis Masalah

Adapun jenis masalah dalam skripsi ini adalah menyangkut analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggadai Emas di Batiul Mal wa Tamwil Al Ishlah Bobos Kecamatan Dukupuntang Kabupaten Cirebon.

1.2.3 Batasan Masalah

Dalam melaksanakan penelitian agar tidak terlalu luas permasalahannya akan dibatasi hanya pada analisis Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggadai Emas di Batiul Mal wa Tamwil Al Ishlah Bobos Kecamatan Dukupuntang Kabupaten Cirebon.

1.2.4 Pertanyaan Penelitian

1.2.4.1 Bagaimana pengaruh Promosi terhadap minat nasabah menggadai emas di BMT Al Ishlah Bobos?

1.2.4.2 Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah menggadai emas di BMT Al Ishlah?

1.2.4.3 Seberapa besar pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap minat nasabah menggadai emas di BMT Al Ishlah Bobos?



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Promosi terhadap minat nasabah menggadai emas di BMT Al Ishlah Bobos.
- 1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah mnggadai emas di BMT Al Ishlah.
- 1.3.3 Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap minat nasabah menggadai emas di BMT Al Ishlah Bobos .

1.4 Manfaat Penelitian

- 1.4.1 Manfaat Teoritis
 - 1.4.1.1 Melengkapi penelitian terdahulu mengenai pengaruh promosi dan kualitas layanan yang diberikan terhadap minat nasabah terhadap menggadai emas.
 - 1.4.1.2 Memberikan sumbangan referensi bagi rekan-rekan mahasiswa dalam pengembangan potensi di bidang penjualan tentang gadai emas.
 - 1.4.1.3 Memberikan masukan bagi penelitian yang lain mengenai penekanan penjualan bukan hanya dari produk yang dibawakan tetapi penunjang kuantitas penjualan seperti promosi dankualitas layanan tentang produk tersebut.
- 1.4.2 Manfaat Praktis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

1.4.2.1 Memberikan informasi mengenai pengaruh promosi dan kualitas layanan sehingga pada hakikatnya penelitian ini dapat meningkatkan minat para nasabah agar berminat terhadap produk gadai emas.

1.4.2.2 Penelitian ini juga diharapkan sebagai kontribusi praktis untuk perusahaan terutama Baitulmal wa Tamwil dalam mengelola manajemen penjualan agar dapat meningkatkan kuantitas penjualan produk rahn (gadai emas) .

1.5 Sistematika Penulisan

Pada Bab I Pendahuluan, diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Setelah gambaran permasalahan penelitian pada Bab Pendahuluan, selanjutnya pada Bab II Kajian Pustaka yang dimulai dengan Kajian Teori yang menjelaskan 1) Pegadaian 2) Dimensi Promosi 3) Dimensi Kualitas layanan 4) Minat 5) Baitul Mal Wa Tamwil. Setelah Kajian Teori kemudian dilanjutkan dengan penjelasan mengenai Kerangka Pemikiran, Hipotesis Penelitian.

Bab III Metode Penelitian sebagai gambaran proses penelitian di lapangan disesuaikan dengan teori atau konsep-konsep relevan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dimana metodologi yang dimaksud meliputi: Pendekatan dan Jenis Penelitian; Sasaran, Lokasi, dan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Waktu Penelitian; Operasionalisasi Variabel Penelitian; Jenis Data; Sumber Data; Teknik Pengumpulan Data; Populasi dan Sampel; Instrumen Penelitian; Teknis Analisis Data.

Hasil yang diperoleh dari lapangan melalui metodologi akan dideskripsikan dan dianalisis dalam Bab IV yang menguraikan hasil penelitian dan analisis data. Hasil penelitian lapangan meliputi: Karakteristik Responden, Gambaran Distribusi Variabel, Analisis Jalur, dan Analisis Ekonomi.

Bagian terakhir dari isi penelitian ini adalah Bab V Penutup, yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, sub bab saran berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Saleh & Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana, 2004
- Andri Soemitra, Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah. Jakarta: Kencana Prenada group, 2010
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta, PT. Rineka Cipta
- Basu Swastha dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: 2000, BPEE
- Cecep Maskanul Hakim, *Belajar Mudah Ekonomi Islam*. Bekasi, Shuhuf Media Insani: 2011
- Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta: Media Presindo, 2009
- David W. Cravans, *Pemasaran Strategis Jilid 1*, Jakarta Erlangga, 1996
- Engkos Sadrah, *BMT DAN BANK ISLAM Instrumen Lembaga Keunagan Syariah*, Pustaka Bani Quraisy, Bandung, 2004
- Duwi Prayitno, *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2010
- Djaslim Saladin, *Konsep Dasar Ekonomi Dan Lembaga Keuangan Islam*, LINDA KARYA, Bandung, 2000
- Handi Irawan, *Indonesian Customer Satisfifaaction Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merk Pemenang ICOSA*, Jakarta: Gramedia, 2003
- Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Bhakti pertiwi 2002
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Husen Umar, 1999, *Metodologi Penelitian dalam Aplikasi Pemasaran*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Ilfi Nurdiana, Hadis – Hadis Ekonomi. Malang: UIN Malang Press, 2008

Kasmir, *pemasaran Bank*, Kencana: Jakarta, 2005

Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009

Philip Kotler, dkk, *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*, Jakarta: Indeks, 2005

Saifudin Azwar. 2011, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Sambas Ali Muhdin Dan Maman Abdurahman. 2007, analisis, kolerasi, regresi dan jalur dalam perjalanan. Bandung: Pustaka Setia

Sarwono, Jonathan, 2006, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta , ANDI

Shaleh, Abdul Rahman. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana. 2009

Sugiono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiono, 2011. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta. Hlm 353

Sujarweni V Wiratna (2007), Panduan mudah menggunakan SPSS