

**PENGARUH PROMOSI, PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
PRODUK GADAI EMAS DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
UNIT PELAYANAN SYARIAH CPS KEBUN BUNGA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
RISNAWATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

**PENGARUH PROMOSI, PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
PRODUK GADAI EMAS DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
UNIT PELAYANAN SYARIAH CPS KEBUN BUNGA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

Risnawati

190105020092

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2024 M / 1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risnawati

Nim : 190105020092

Tempat/ Tgl. Lahir : Batangjung, 27 Januari 2002

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelaryang diproleh karenanya batal karena hukum.

Banjarmasin, 19 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
1000
RDA1EAKX663274721

Risnawati

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Promosi, Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas di PT Pegadaian Persero Unit Pelayanan Syariah CPS Kebun Bunga Banjarmasin

Ditulis Oleh : Risnawati

NIM : 190105020092

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Batanjung, 27 Januari 2002

Alamat : Simpang Bunga Tanjung, Rt. 006 Rw. 001, Kecamatan Kapuas Kuala Kabupaten Kapuas

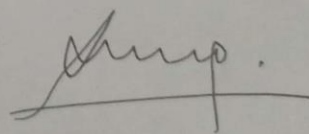
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin .

Banjarmasin, 13 Desember 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin


(Amrullah Syayid, S.H.I., M.S.I.)
NIP. 198305262011012007

Pembimbing


(Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.)
NIP. 19740817998031005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Gadai Emas di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah CPS Kebun Bunga Banjarmasin”, ditulis oleh Risnawati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 9 Januari 2024

Dinyatakan LULUS dengan Predikat: A(80,4)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

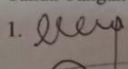
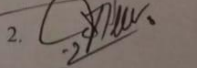
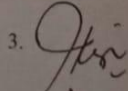
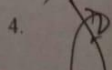
UIN Antasari Banjarmasin



Sukarni, M.Ag.

NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan Penguji
1. Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A. (Ketua)	1. 
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	2. 
3. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	3. 
4. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I. (Sekretaris)	4. 

ABSTRAK

Risnawati. 2023. *Pengaruh Promosi Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah CPS Kebun Bunga Banjarmasin.* Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Muhaimin S.Ag., M.A

Kata Kunci: Promosi, Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan Nasabah Gadai Emas

Penelitian ini dilatarbelakangi karena meningkatnya jumlah nasabah gadai emas dari tahun-ketahun dengan hadirnya lembaga keuangan syariah yang menjadi jalan alternatif dalam melakukan suatu kegiatan perekonomian. Melalui pegadaian syariah memudahkan nasabah memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah promosi pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah Gadai Emas

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan bersifat kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian angket/kuesioner. Subjek penelitian ini adalah seluruh nasabah gadai emas PT pegadaian Syariah CPS Kebun Bunga Banjarmasin. Sampel dalam penelitian berjumlah 93 sampel menggunakan rumus *Taro Yamane* dengan teknik *purposive sampling* dan teknik analisis data menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics Versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah ($0,755 > 0,05$) pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah ($0,731 > 0,05$) dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah ($3,783 > 1,986$) serta promosi pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan ($0,000 < 0,05$), secara simultan terhadap keputusan nasabah Gadai Emas di PT Pegadaian (Persero) unit pelayanan syariah CPS Kebun Bunga Banjarmasin.

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.”

(Q.S Ar-Rum : 60)

“Believe in yourself and all that you are. Know that there is something inside you that is greater than any obstacle.”

(Christian D. Larson)

“Work hard, Until you reach your goal”

(Risnawati, 2023)

PERSEMBAHAN

Pertama-tama, segala puji dan syukur kuucapkan kepada **Allah Swt.**, Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan kenikmatan yang melimpah berupa umur, kesehatan, rezeki, Taufiq dan Hidayah –Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulis persembahkan dengan segenap cinta dan do'a karya sederhana ini kepada yang pertama dan paling utama dalam hidup :

Terimakasih kepada kedua orang tuaku tercinta

Bapak Arni dan Ibu siti Fatimah S.pd.i

Yang telah mendukung dan mendoakan dalam setiap langkah penulis, hingga dapat menuntut ilmu sampai dengan sekarang dan penulis semangat untuk mencapai cita-cita.

Serta Kakak ku Tersayang Ahmad Refka S.pd

Yang selalu memberikan Support dan Dukungan

Dosen Penasehat Akademik Sekaligus Pembimbing Skripsi Bapak

Dr. Muhaimin S.Ag. M.A

Atas segala bimbingan selama ini, baik berupa saran, dukungan, motivasi, nasihat, kesabaran, waktu dan ketulusan yang telah diberikan.

Kepada Teman-teman ku

Terimakasih sudah menjadi teman terbaik yang mengajarkan ku banyak hal dan memberikan motivasi sampai sekarang. Terkhusus kepada, Annisa S.E, Dewi Annisa S.E, Khairunnisa S.E, Anida S.E, Varisha Fahrinida Putri S.E, Siti Wahdah S.E, Winda, Syarifah Aulia, Janatul Adni S.E, Septyani S.E, Khodijah Aryani S.E dan Rizka Annisa . semoga setelah ini silaturahmi kita tetap berjalan dengan baik hingga nanti kita bertemu dengan kesuksesan yang akan kita ceritakan masing-masing.

Dan kepada Seseorang yang sudah mendampingiku sampai saat ini

Terimakasih sudah mengingatkanku dan mendukungku hingga skripsi ni terselesaikan

Terakhir, kupersembahkan kepada diriku sendiri

Terimakasih telah berjuang dan bertahan sampai saat ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥa'	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
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
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	waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	∨	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-quḍūs</i>

III. Ta' *marbutah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Beserta para keluarga dan para sahabat yang menganarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Terlepas dari segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur karena telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi, Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah CPS Kebun Bunga Banjarmasin”**. Sebagai salah satu syarat guna untuk memproleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penlis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulismengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. H.Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI dan Bapak Yusuf Asyhari, SE.,ME. selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak – pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaata bagi semua pihak dan menambah ilmu pengetahuan *Aamiin*.

Banjarmasin, 27 Desember 2023

Penulis,

Risnawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Operasional Variabel.....	10
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Kerangka Pikir	14
H. Hipotesis	15
I. Sistematika Pembahasan	16
BAB II PROMOSI, PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KEPUTUSAN NASABAH DAN GADAI EMAS.....	18
A. Promosi.....	18
B. Pelayanan	20
C. Kepercayaan	24
D. Keputusan Nasabah	26
E. Gadai Emas.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	37
D. Data dan Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48

A. Profil PT Pegadaian Syariah	48
B. Penyajian Data	49
C. Analisis Data	52
1. Hasil Analisis Deskriptif.....	52
2. Hasil Uji Instrumen	53
3. Uji Asumsi Klasik	57
4. Analisis Regresi Linear	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN – LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional Variabel.....	11
Tabel 3.1 Skala Likert	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Regresi	61
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Secara Simultan.....	63
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi (R ²)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	14
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian Konsumen	26