



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah UPS Manggis Bukittinggi)

Mariatul Qoftia^{1*}, Novera Martilova²

¹⁻²Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

mariatulqoftia23@gmail.com^{1*}, martilovanovera@gmail.com²

Korespondensi Penulis: mariatulqoftia23@gmail.com*

Abstract. *The aim of this research is to determine "the influence of deposit fees (ujrah) and service quality on gold pawn customer satisfaction at the Bukittinggi Syariah Pegadaian". This investigation uses quantitative methodology, specifically an associative approach. The sample size is determined by the size of the population; because the number of individuals in the population was less than 100, the entire sample was used. Primary data was collected from respondents through distributing questionnaires. Meanwhile, multiple linear regression, classical assumption testing, and hypothesis testing were used to analyze the data. The results of hypothesis testing show that gold pawn customer satisfaction at sharia pawnshops is influenced simultaneously by the variables of service quality and deposit fees (ujrah). This is supported by a significant value of $0.025 < 0.05$. With a value of $0.042 < 0.05$, the service quality variable has a partially significant effect on consumer satisfaction with gold pawning at sharia pawnshops. With a significance level of $0.020 < 0.05$, the deposit cost variable (ujrah) has a significant effect on consumer satisfaction with gold pawning at sharia pawnshops. Based on the findings of this research, it can be concluded that service quality and deposit fees (ujrah) influence consumer satisfaction with gold pawning at sharia pawnshops by 10.9%. The remaining 89.1% is caused by foreign variables.*

Keywords: Service Quality, Custody Fees, Customer Satisfaction

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “pengaruh biaya titipan (ujrah) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Bukittinggi”. Investigasi ini menggunakan metodologi kuantitatif, khususnya pendekatan asosiatif. Besarnya sampel ditentukan oleh besarnya populasi; karena jumlah individu dalam populasi kurang dari 100, maka seluruh sampel digunakan. Data primer dikumpulkan dari responden melalui penyebaran kuesioner. Sementara itu, regresi linier berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis digunakan untuk menganalisis data. Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwasanya kepuasan nasabah gadai emas di pegadaian syariah dipengaruhi secara simultan oleh variabel kualitas pelayanan dan biaya titipan (ujrah). Hal ini didukung dengan nilai signifikan sebesar $0,025 < 0,05$. Dengan nilai sebesar $0,042 < 0,05$ maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas di pegadaian syariah. Dengan tingkat signifikansi $0,020 < 0,05$ maka variabel biaya titipan (ujrah) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen gadai emas di pegadaian syariah. Berdasarkan temuan penelitian ini bisa disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan dan biaya titipan (ujrah) memengaruhi kepuasan konsumen gadai emas di pegadaian syariah sebesar 10,9%. Sisanya sebesar 89,1% disebabkan oleh variabel asing.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Biaya Penitipan, Kepuasan Nasabah

1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan kegiatan ekonomi, kebutuhan manusia juga meningkat. Permintaan akan sumber daya keuangan juga meningkat untuk memenuhi kebutuhan ini. Mayoritas kebutuhan pendanaan ini bisa dipenuhi melalui kegiatan peminjaman dan penyewaan. Kegiatan pinjam meminjam ini dilakukan oleh badan hukum ataupun

perseorangan yang bekerja sama dengan suatu lembaga, misalnya pegadaian ataupun lembaga informasi (SudarsonoHery, 2010).

Saat ini, kondisi masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam sudah kondusif bagi tumbuhnya lembaga keuangan syariah di Indonesia, karena berbisnis dengan bank syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya lebih aman karena landasan dan peraturannya sudah semuanya berasal dari hukum Islam. Selain itu, banyak masyarakat yang menyadari pentingnya mematuhi syariah dan prinsip-prinsip Islam, khususnya dengan menjauhkan diri dari unsur *maisir*, *gharar*, dan *riba*. Seiring dengan tumbuh dan berkembangnya bank-bank syariah, penyedia asuransi, dan BMT di Indonesia, bermunculanlah pegadaian syariah (*rahn*) yang juga disebut sebagai produk yang disediakan oleh bank syariah. Perusahaan-perusahaan ini membutuhkan barang-barang yang dijamin oleh publik sebagai jaminan untuk mendapatkan pembiayaan.

Perkembangan barang dagangan yang sesuai syariah semakin meningkat di Indonesia, termasuk pegadaian. Pegadaian syariah merupakan produk syariah yang didistribusikan oleh perusahaan pegadaian. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia, Perusahaan Pegadaian Syariah menyediakan layanan penyaluran dana masyarakat sesuai hukum gadai dan prinsip syariah. Perusahaan Umum Pegadaian Syariah membiayai operasionalnya melalui penjaminan gadai, baik benda bergerak maupun benda tidak bergerak. Gadai (*ar-rahn*) adalah suatu barang berharga (*harta*) dalam pandangan syariat yang dijadikan jaminan hutang. Hal ini memungkinkan peminjam untuk menarik seluruh ataupun sebagian utangnya dari agunan. Gadai merupakan suatu perjanjian pinjam-meminjam dimana barang dagangan dijamin sebagai jaminan atas hutang tersebut. Untuk menjamin kepuasan nasabah, pegadaian syariah juga harus mengutamakan kualitas pelayanannya dalam proses transaksi dan dalam hal lainnya.

Pegadaian Syariah menyediakan produk agunan emas sebagai salah satu penawarannya. Nasabah yang memanfaatkan pembiayaan gadai emas syariah dikenakan biaya atas produk gadai emas syariah. Biaya-biaya ini terdiri dari pembayaran di muka untuk biaya administrasi dan pembayaran kembali biaya penitipan pada saat pinjaman jatuh tempo ataupun dilunasi. Salah satu biaya variabel yang terkait dengan biaya ini adalah tanggung jawab konsumen untuk menanggung biaya penitipan.

Gadai (*rahn*) merupakan hasil produksi salah satu pegadaian yang ada di Bukittinggi yaitu Pegadaian Syariah Bukittinggi. Produk dan jasa yang ditawarkan terdiri dari penyediaan pembiayaan dan pinjaman sesuai hukum gadai syariah. Peminjaman untuk produk ini bergantung pada kuantitas dan nilai barang yang digadaikan. Selain memberikan pinjaman kepada masyarakat umum, pegadaian syariah juga memberikan layanan penilaian nilai barang

dagangan. Biasanya, jasa yang dievaluasi meliputi setiap barang bergerak dan tidak bergerak. Masyarakat yang menginginkan informasi mengenai kualitas batu mulia, emas, perak, dan berlian bisa memanfaatkan layanan ini. Biaya yang dikenakan kepada klien terdiri dari biaya penilaian produk yang digunakan untuk jasa estimasi. Selain itu, Pegadaian Syariah juga mengambil titipan masyarakat atas barang dagangan dalam bentuk agunan, antara lain ijazah, sertifikat tanah, dan sepeda motor. Fasilitas ini tersedia bagi individu yang memerlukan transportasi jarak jauh ataupun yang tempat tinggalnya dianggap berbahaya untuk penyimpanan. Pemilik barang dagangan mengirimkan biaya titipan kepada gadai syariah sebagai imbalan atas layanan titipan tersebut.

Sebagaimana tercermin dalam motto Pegadaian Syariah Bukittinggi, “Mengatasi masalah, tanpa masalah”, konsumen organisasi ini sebagian besar mencari layanan. Khususnya nasabah yang membutuhkan bantuan langsung dari Pegadaian Syariah.

Adapun rincian Biaya Penitipan (ujrah) barang di Pegadaian Syariah Bukittinggi, ialah:

Tabel 1. Biaya Penitipan (ujrah) barang di Pegadaian Syariah Bukittinggi

Jenis Barang	Tarif
Perhiasan emas, perak, platina dll	Rp 20.000/100gram/bulan
Surat berharga	Rp 20.000/100gram/bulan
Barang berharga (giok, pusaka dll)	Rp 10.000/barang/bulan
Kendaraan sepeda motor	Rp 15.000/10 hari
Kendaraan mobil	Rp 30.000/10 hari

Sumber: UPS Manggis Bukittinggi

Berdasarkan Tabel 1.1 bisa dilihat penetapan biaya penitipan di pegadaian syariah bisa dijelaskan sebagai berikut: Pada jenis barang yang digadaikan (Perhiasan emas, perak platina dll pegadaian menetapkan ujarah Rp 20.000/100gram/bulan dari tarif yang ditetapkan, Surat berharga pegadaian menetapkan ujarah Rp 20.000/100gram/bulan dari tarif yang ditetapkan, Barang berharga (giok, pusaka dll pegadaian menetapkan ujarah Rp 10.000/barang/bulan dari tarif yang ditetapkan, Kendaraan sepeda motor pegadaian menetapkan ujarah Rp 15.000/10 hari dari tarif yang ditetapkan, dan Kendaraan mobil pegadaian menetapkan Rp 30.000/10 hari dari tarif yang ditentukan.

Umumnya pengenalan biaya titipan (ujrah) menyebabkan konsumen gadai mengalami keresahan dalam melakukan transaksi gadai emas. Karena ada resiko nasabah kehilangan emasnya apabila biaya penyimpanan (ujrah) berlebihan dan nasabah tidak mampu membayar ataupun menebus emas yang digadaikan. Oleh karena itu, kepuasan konsumen terhadap produk tebusan emas mungkin terpengaruh.

Dari uraian sebelumnya penulis tertarik melaksanakan penelitian berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Ups Manggis Bukittinggi)**”.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Nasabah

Kepuasan publik ataupun pelanggan, menurut Philip Kotler, adalah sejauh mana seseorang puas dengan kinerja ataupun hasil yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan awal mereka. Konsekuensinya, kepuasan ditentukan oleh kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Individu mempunyai kapasitas untuk menjalani salah satu tingkat kepuasan umum berikut ini: kekecewaan jika kinerjanya jauh dari harapan; kepuasan jika kinerja memenuhi harapan; dan kepuasan, kegembiraan, dan kepuasan yang luar biasa jika kinerja melampaui ekspektasi (Philip Kotler, 2007).

Harapan konsumen dan persepsi terhadap kinerja produk memengaruhi kepuasan konsumen. Karena mencapai tingkat kepuasan yang tinggi menumbuhkan loyalitas pelanggan yang besar (Wirdayani, 2013).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor yang memengaruhi 4 karakteristik yakni:

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas jika hasilnya memperlihatkan bahwasanya kualitas produk yang digunakannya berkualitas tinggi.

2. Kualitas pelayanan ataupun jasa

Mengenai kualitas layanan ataupun jasa, kepuasan pelanggan bergantung pada penerimaan layanan yang memenuhi ataupun melampaui harapan mereka terhadap personel ataupun staf organisasi. Pelanggan yang puas akan memperlihatkan minat untuk membeli kembali produk yang sama. Pelanggan biasanya puas dengan cara pandang terhadap produk perusahaan.

3. Harga

Harga, khususnya produk yang dihargai relatif rendah meskipun memiliki kualitas yang setara, akan memberikan nilai yang lebih besar kepada konsumen.

4. Biaya

Pelanggan akan lebih puas dengan perolehan produk ataupun jasa jika prosesnya relatif murah, nyaman, dan efektif. Sejauh mana kontribusi pengemudi terhadap kepuasan pelanggan

sangat bervariasi; tingkat kepentingan yang diberikan kepada masing-masing penggerak bergantung pada industri tempat perusahaan beroperasi dan permintaan pelanggannya.

Indikator Kepuasan Nasabah

- 1) Kepuasan Nasabah Keseluruhan
- 2) Dimensi Kepuasan Nasabah
- 3) KonfirmasiHarapan
- 4) Minat Pembelian Ulang
- 5) Ketersediaan Untuk Merekomendasi
- 6) Ketidakpuasan Nasabah

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan mengacu pada standar keunggulan yang diantisipasi dan pengelolaan standar tersebut untuk memuaskan kebutuhan konsumen (Rambat Lupiyoadi, 2006). Kualitas layanan bisa didefinisikan secara luas sebagai sejauh mana suatu organisasi memenuhi harapan pelanggan dan memenuhi persyaratan mereka.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Tangibles
- 2) Reliability
- 3) Responsiveness
- 4) Assurance
- 5) Empaty

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

- 1) Menjaga dan memperhatikan, pelanggan akan merasa bahwasanya masalah mereka bisa diselesaikan dengan personel dan sistem operasional yang ada saat ini.
- 2) Spontanitas, di mana karyawan memperlihatkan kecenderungan untuk menyelesaikan masalah.
- 3) Penyelesaian masalah, Artinya karyawan yang berinteraksi langsung dengan klien harus kompeten dalam menjalankan tanggung jawabnya sesuai norma yang berlaku.
- 4) Perbaikan, Artinya jika terjadi kejadian yang tidak menguntungkan, harus mempunyai personel yang mampu mengorganisir upaya khusus untuk mengatasi keadaan tersebut.

Biaya Penitipan (Ujrah)

Perbankan syariah mendefinisikan ujrah sebagai imbalan yang diminta ataupun diberikan sebagai imbalan atas kerja yang dilakukan (Maryanto Supriyono, 2011).

Karena biaya penitipan (ujrah) termasuk dalam sewa (ijarah), maka tidak bisa dibedakan dengan sewa (ijarah). Ijarah umumnya berlaku untuk semua kontrak di mana kompensasi ditukarkan dengan manfaat yang diterima.

Rukun dan Syarat Biaya Penitipan (ujrah)

Pilar-pilar biaya penitipan (ujrah) merupakan unsur-unsur penyusun yang turut menunjang terwujudnya suatu entitas tertentu karena keberadaannya.

Adapun 4 rukun ujrah yakni:

1) Aqid (orang yang berakal)

Pihak yang mengadakan perjanjian sewa ataupun pengupahan.

2) Sighah

Pernyataan kehendak ataupun disebut Sighah akad (sigatul-aqd), meliputi ijab dan qabul.

3) Ujrah dan upah

Artinya, imbalan yang diberikan kepada musta'jir sebagai imbalan atas manfaat yang diterima ataupun jasa yang diberikan oleh mu'ajir.

4) Syarat kelaziman ujrah

Syarat kelaziman ujrah meliputi dua hal, yakni:

a) Ma'qud 'alayh yang disewakan dijaga dari segala cacat.

Penyewa bisa memilih untuk membatalkan ma'qud 'alayh (barang yang disewa) ataupun melanjutkan pembayaran penuh jika terjadi cacat.

b) Tidak ada uzur yang berlaku untuk pembatalan kontrak.

Berakhirnya Ujrah

- 1) Ijarah berakhir menurut Hanafiyah ketika salah satu pihak dalam akad meninggal dunia.
- 2) Barang ijarah musnah ataupun hancur; misalnya rumah sewaan dibongkar ataupun hewan sewaan mati.
- 3) Keuntungan yang diantisipasi telah terwujud ataupun tugas telah diselesaikan, kecuali ada uzur ataupun hambatan.
- 4) Akad berakhir iqalah (menarik kembali).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Peneliti akan menggunakan metodologi ini untuk menjelaskan dan mengetahui pengaruh biaya penitipan (Ujrah) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah UPS Manggis Bukittinggi. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari statistik perbankan syariah Indonesia yang dipublikasikan di website Otoritas Jasa Keuangan dan masing-masing bank. Informasi tersebut diperoleh dari laporan keuangan tahunan Bank Umum Syariah yang terdaftar di OJK, yang tersedia di website Otoritas Jasa Keuangan maupun masing-masing bank syariah. Durasi observasi adalah dari tahun 2016 hingga 2022. Data primer berupa informasi yang dikumpulkan langsung dari partisipan penelitian, antara lain identitas responden dan evaluasi permasalahan terkait kepuasan pelanggan, biaya kustodian, dan kualitas layanan. Sebaliknya, data sekunder, yang berasal dari penelitian sebelumnya, jurnal, terbitan berkala, laporan keuangan perusahaan, dan literatur terkait lainnya, berfungsi untuk melengkapi data primer.

Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 67 orang konsumen yang memanfaatkan biaya penitipan di Pegadaian Syariah Bukittinggi, yang diperoleh dari bahan penelitian. Selanjutnya, sampel yang diperoleh mewakili sebagian kecil dari dimensi dan atribut yang membentuk keseluruhan populasi. Penelitian yang diperoleh didasarkan pada jumlah responden maksimal 100 orang; Sebab itu, penulis memilih 67 responden ataupun seratus persen dari populasi nasabah Pegadaian Syariah. Sebab itu, teknik pengambilan sampel adalah pemanfaatan seluruh populasi sebagai unit observasi, bukan kebutuhan untuk memilih sampel penelitian.

Penelitian ini dalam pendekatan kuantitatif menggunakan variabel dalam definisi operasional. Dimana pada variabel penelitian digunakan, Variabel X mengedepankan kualitas pelayanan dimana pada setiap perusahaan harus mengusahakan tingkat kualitas layanan ini jika ingin produknya bisa bersaing di pasar dan memenuhi persyaratan dan keinginan konsumen. Selain itu, pemanfaatan biaya penitipan (ujrah) bisa dianggap sebagai sewa ataupun imbalan atas keuntungan yang diberikan oleh barang ataupun jasa. Sedangkan Variabel Y lebih mengedepankan mengenai kepuasan nasabah. Sehubungan dengan kepuasan konsumen Kombinasi kegembiraan dan kekecewaan bisa terjadi ketika seseorang mengevaluasi kinerja (atau hasil) aktual produk dalam kaitannya dengan ekspektasi mereka. Untuk pengumpulan data, peneliti melakukan survei ataupun kuesioner. Peneliti menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden di mana setiap pertanyaan menawarkan sejumlah kemungkinan tanggapan yang terbatas. Selain itu, nilai mata pelajaran ditentukan oleh pernyataan yang dipilih dan alternatif

jawaban. Peneliti kemudian melakukan wawancara kepada konsumen Pegadaian Syariah Bukittinggi dengan menggunakan pertukaran verbal yang melibatkan dua individu ataupun lebih. Kesimpulannya, data yang digunakan dalam dokumentasi peneliti berkaitan dengan pengaruh biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Manggis Bukittinggi. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket; untuk menjamin keakuratan data digunakan skala likert sebagai alat ukur.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data memperlihatkan bahwasanya perempuan merupakan mayoritas responden (56%). Mayoritas responden usia 31 tahun – 40 tahun (49,4%) serta berpendapatan Rp 500.000 – Rp 1.000.000 (64,8%).

Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

	N	NormalParameters		Asymp. Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	
Unstandardized residual	67	0,000	1,890	0,480

Sumber: Data yang diperoleh Tahun 2024

Hasil pengujian normalitas pada tabel 1.2 didapat sig (2-tailed) senilai 0,480 dimana nilai ini melebihi 0,05. $0,48 > 0,05$ maka disimpulkan data berdistribusi normal.

Uji Autokorelasi

Tabel 3. Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,661	0,437	0,394	0,02281	1,704

Sumber: Data yang diperoleh Tahun 2024

Hasil pengujian durbin watson yang dicantumkan pada tabel 1.3 diatas, bahwasanya $dU < DW < 4 - dU$, memperlihatkan tidak ada korelasi positif ataupun negative. $4 - dU = 4 - 1,574 = 2,426$, akibatnya bisa dilihat $1,574 < 1,704 < 2,426$. Kesimpulannya bahwasanya autokorelasi tidak menjadi masalah pada model regresi ini.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Kualitas Pelayanan (X₁)</i>	0,921	1,086
<i>Biaya Penitipan (X₂)</i>	0,921	1,086

Sumber: Data Primer yang diperoleh Tahun 2024

Nilai toleransi pada variabel kualitas pelayanan sebesar $0,921 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,086 < 10$. Nilai tersebut memperlihatkan bahwasanya variabel kualitas pelayanan tidak mengalami multikolinearitas. Jadi, bisa disimpulkan bahwasanya tidak terdapat permasalahan multikolinearitas pada variabel kualitas layanan dan biaya penitipan.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil uji heteroskedastisitas

Variabel	N	Sig. 2-tailed
<i>Kualitas Pelayanan (X₁)</i>	67	0,257
<i>Biaya Penitipan (X₂)</i>	67	0,517

Sumber: Data primaer yang diolah tahun 2024

Hasil output memperlihatkan bahwasanya variabel kualitas pelayanan nilai signifikannya sejumlah $0,257 > 0,05$ bisa dikatakan tidak ada masalah heteroksedastisitas, variabel biaya penitipan nilai signifikannya $0,517 > 0,05$ bisa dikatakan tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Uji Determinasi (R^2)

Tabel 6. Hasil uji determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,303	0,109	0,081	1,920

Sumbar: Data Primer yang diolah Tahun 2024

Dari data yang disajikan pada Tabel 6, nilai R-squared senilai 0,109. Dampak dari variabel independen, khususnya biaya penitipan dan kualitas layanan, terhadap kepuasan pelanggan adalah lemah, yaitu senilai 10,9%. Sisanya senilai 89,1% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam model ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil analisis regresi linear berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
Constant	13,859	3,492		3,968	0,000
Kualitas Pelayanan(X ₁)	0,181	0,087	0,255	2,074	0,042
Biaya Penitipan(X ₂)	0,179	0,075	0,293	2,380	0,020

Sumber: Data Yang Diperoleh Tahun 2024

Dari tabel 7 bisa dilihat bahwasanya nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,181 menyatakan bahwasanya secara positif memengaruhi kepuasan nasabah dan nilai koefisien biaya penitipan sejumlah 0,179 menyatakan bahwasanya secara positif memengaruhi kepuasan nasabah.

Uji T

Tabel 8. Hasil uji T

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
Constant	13,859	3,492		3,968	0,000
Kualitas Pelayanan(X ₁)	0,181	0,087	0,255	2,074	0,042
Biaya Penitipan(X ₂)	0,179	0,075	0,293	2,380	0,020

Sumber: Data Yang Diperoleh Tahun 2024

Berdasarkan tabel 8 diatas hasil uji t didapati nilai sig. variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah senilai 0,042 < 0,05, dan nilai sig. variabel biaya penitipan (ujrah) senilai 0,020 < 0,05, maka dikatakan secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah.

Uji F

Tabel 9. Hasil uji f

Model	Sum of Square	Df.	Mean Square	F	Sig.
Regression	28,779	2	14,390	3,903	0,025
Residual	235,937	64	3,687		
Total	264,716	66			

Nilai Ftabel = n - m - 1
 Ftabel = 67 - 2 - 1 = 64
 Maka diperoleh nilai ftabel sebesar 3,14

Sumber: Data yang Diperoleh Tahun 2024

Nilai signifikansi sebesar 0,025 diperoleh dari tabel 9 < 0,05; Sebab itu, bisa disimpulkan bahwasanya biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5. KESIMPULAN

Berlandaskan temuan studi yang dilaksanakan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan biaya penitipan (ujrah) terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Bukittinggi, Maka bisa ditarik kesimpulan:

1. Berlandaskan hasil uji t, Kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Bukittinggi dengan nilai 0,042 yang lebih kecil dari 0,05.

Nilai korelasi yang diperoleh dari analisis yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 16.0 adalah $R = 0,303$ disertai koefisien determinasi $R^2 = 0,109$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut bisa disimpulkan bahwasanya variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah agunan emas di Pegadaian Syariah Bukittinggi sebesar 10,9%. Sebaliknya, 89,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel asing yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

2. Berlandaskan hasil uji t, Biaya penitipan (ujrah) secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Bukittinggi dengan nilai $0,020 < 0,05$. Dari hasil perhitungan tersebut terlihat bahwasanya biaya penitipan (ujrah) dan kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Bukittinggi bisa dipengaruhi secara bersama-sama.

Tingkat signifikansi sebesar 0,025 ditentukan dengan uji f yang memperlihatkan bahwasanya nilai tersebut < 0,05. Kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Bukittinggi juga dipengaruhi oleh biaya titipan (ujrah) dan kualitas pelayanan.

6. DAFTAR REFERENSI

- Azizah, E. (2014). Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*, 1(2).
- Charis Darmawan Zulfikri, C. D., & dkk. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(2).
- Erimen, A. R. (2022). Implementasi gadai emas di Bank Syariah Indonesia dalam perspektif hukum Islam: Studi kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Kuningan. *Al Mashalih: Jurnal of Islami Law*, 3(1).
- Iska, S., & Nengsih, I. (2016). Manajemen lembaga keuangan syariah non bank: Teori, praktek dan regulasi (hal. 100). Padang: CV Jasa Surya. Retrieved from <http://pegadaiansyariah.co.id/>

- Keller, K. L. (2008). Prinsip-prinsip pemasaran. Jakarta: Kencana.
- Kotler, P. (2007). Manajemen pemasaran. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. (2011). Manajemen pemasaran: Analisis perencanaan implementasi dan kontrol. Jakarta: PT Perhalindo.
- Lupiyoadi, R. (2006). Manajemen pemasaran jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekar Pambudi, S., & dkk. (2022). Pengaruh kualitas layanan, citra bank, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(3).
- Supriyono, M. (2011). Buku pintar. Yogyakarta: Andi.
- Wirdani. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah di kota Pekanbaru. *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 2(1).