

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**PENGARUH FAKTOR EKSTERNAL DAN INTERNAL TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK  
PEGADAIAN SYARIAH *DIGITAL SERVICES*  
(PSDS) CABANG PEGADAIAN SYARIAH  
JELUTUNG**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Magister  
Ekonomi Syariah



**OLEH:**

**FENI HARIYATI  
NIM: 802201002**

**PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
TAHUN 2023**



P A S C A S A R J A N A  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI

Jl. Arif Rahman Hakim Telanai Pura Jambi, Tlp. (0741)60731  
e-mail : [pasca@uinjambi.ac.id](mailto:pasca@uinjambi.ac.id)

Jambi, 16 Maret 2023

Pembimbing I : Dr. H. M Nazori Majid, M. SI  
Pembimbing II : Dr. Addiarrahman, M.EI  
Alamat : Pascasarjana UIN STS Jambi  
Jl. Arif Rahman Hakim  
Telanaipura Jambi

Kepada Yth.  
Bapak Direktur  
Pascasarjana UIN  
di-  
JAMBI

NOTA DINAS

*Assalamu'alaikum, Wr.Wb.*

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan sesuai dengan persyaratan yang berlaku di Pascasarjana UIN STS Jambi, maka kami berpendapat bahwa tesis saudara Feni Hariyati NIM : 802201002 dengan judul "Pengaruh Faktor Eksternal Dan Internal Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) Cabang Pegadaian Syariah Jelutung" telah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister program studi Ekonomi Syariah dalam konsentrasi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah pada Pascasarjana UIN STS Jambi.

Demikianlah yang dapat kami sampaikan pada bapak, semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

*Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.*

Pembimbing I

Dr. H. M Nazori Majid, M. SI

Pembimbing II

Dr. Addiarrahman, M.EI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
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 UIN Sultha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



P A S C A S A R J A N A  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI

Jl. Arif Rahman Hakim Telanai Pura Jambi, Tlp. (0741)60731  
e-mail : [pasca@uinjambi.ac.id](mailto:pasca@uinjambi.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Feni Hariyati  
NIM : 802201002  
Tempat/Tanggal Lahir : Betung Bedarah Timur, 29 September 1998  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Alamat Asal : Betung Bedarah Timur, Rt 08, Rw 02, Kec.  
Tebo Ilir, Kab. Tebo Provinsi Jambi

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya tesis yang berjudul:  
**"Pengaruh Faktor Eksternal Dan Internal Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) Cabang Pegadaian Syariah Jelutung"** adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya sepenuhnya bertanggung jawab sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia dan ketentuan Pascasarjana UIN STS Jambi, termasuk pencabutan gelar yang saya peroleh melalui tesis ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, 16 Maret 2023  
  
METERAI TEMPEL  
FOAKX17007379  
Feni Hariyati  
802201002



**P A S C A S A R J A N A  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI**

Jl. Arif Rahman Hakim Telanai Pura Jambi, Tlp. (0741)60731  
e-mail : [pasca@uinjambi.ac.id](mailto:pasca@uinjambi.ac.id)

**PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

Tesis dengan judul: Pengaruh faktor eksternal dan internal terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital services (PSDS) cabang pegadaian syariah Jelutung, yang telah di sidangkan Pascasarjana UIN Sultan Thaha Syaifuddin Jambi pada:

**Hari** : Senin  
**Tanggal** : 26, Desember 2022  
**Jam** : 13.00 – 14.30 WIB  
**Tempat** : Ruang Zoom Meeting  
**Nama** : Feni Hariyati  
**NIM** : 802201002  
**Judul** : Pengaruh faktor eksternal dan internal terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital services (PSDS) cabang pegadaian syariah Jelutung

Telah di perbaiki sebagaimana rekomendasi dari siding Tesis diatas, sebagai bagian dari persyaratan program study Ekonomi Syariah pada pascasarjana UIN STS Jambi.

NO	NAMA	Tanda tangan	Tanggal
1	Dr. Badarussyamsi, S. Ag, M.A (Ketua Sidang)		
2	Dr. H. M Nazori Majid, M. SI (pembimbing 1)		
3	Dr. Addiarrahman, M. SI (Pembimbing 2)		
4	Dr. Bahrul Ma'ani, M. Ag. (Penguji 1)		
5	Dr. Darma Putra, M.Pkim (Penguji 2)		

Jambi Maret 2023  
Direktur Pascasarjana Uin Sts Jambi

Prof. Dr. H. Ahmad Syukri, SS, M. Ag  
NIP. 19671021 199503 1 00

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruhnya isi tesis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli.  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya isi tesis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi.

Universitas Islam Negeri (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi





**P A S C A S A R J A N A  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI**

Jl. Arif Rahman Hakim Telanai Pura Jambi, Tlp. (0741)60731  
e-mail : [pasca@uinjambi.ac.id](mailto:pasca@uinjambi.ac.id)

**MOTTO**

قُلْ اَنْظُرُوا مَاذَا فِي السَّمَاوَاتِ وَالْاَرْضِ وَمَا تُغْنِي الْاَيَاتُ وَالنُّذُرُ  
عَنْ قَوْمٍ لَا يُؤْمِنُونَ

Artinya : *Katakanlah perhatikanlah apa yang ada di langit dan di bumi. Tidaklah bermanfaat tanda kekuasaan Allah dan rasul-rasul yang memberi peringatan bagi orang-orang yang tidak beriman.(Q.S. Yunus :101).*<sup>1</sup>

## PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama-Mu ya ALLAH, dan dengan bersholawat kepada Nabi besar MUHAMMAD SAW. dan dengan penuh kerendahan hati kupersembahkan karya Tesis ini untuk kedua orang tuaku yang tercinta untuk Emak ku Nur Hayati dan untuk Ayah ku A. Rafiqi. Terimakasih atas semua kasih sayang dan dukungan serta doa yang telah emak dan ayah berikan selama ini. Semoga ALLAH selalu melimpahkan nikmat kesehatan, rezeki, dan keberkahan untuk emak dan ayah (Aamiin ya Rabb). Teruntuk adiku satu-satunya Febi Hariyati, jadilah anak yang Sholeha, anak yang berbakti kepada kedua orang tua, anak yang berguna bagi agama, bangsa, dan Negara, anak yang menjadi kebanggaan orang tua. Teruntuk keluargaku di perantauan, pengganti kedua orang tuaku, untuk pamanku, untuk bibiku, untuk opa, untuk oma, dan untuk sepupu-sepupuku Terimakasih sudah baik padaku.

Untuk sahabatku tersayang Rizki Romadon, S.Si dan teruntuk seluruh anggota kelas PLKS A angkatan 2020. Kalian adalah orang-orang luarbiasa yang sangat menginspirasi dan memberikan motivasi. Semoga kita semua kelak menjadi orang yang sukses baik didunia maupun diakhirat (Aamiin ya Rabb).



## ABSTRAK

Tesis ini bertujuan untuk melihat pengaruh dari faktor religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pegadaian syariah digital services (PSDS) di cabang pegadaian syariah Jelutung. Penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif kausal. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan juga variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Berdasarkan jenis metode penelitian yang digunakan, penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian kuantitatif. jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Yang mana data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan tehknik sampling simple random sampling, sedangkan data sekunder yang digunakan diperoleh dari laporan yang dimiliki oleh pihak pegadaian Jelutung. Responden dalam penelitian ini difokuskan pada nasabah cabang pegadaian syariah jelutung saja. Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regeresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Adapun beberapa tahapan uji yang dilakukan peneliti dalam mengolah data adalah uji validitas, realibilitas, uji asumsi klasik, uji T, Uji F dan Uji Koefisien determinasi.

Setelah dilakukan uji secara parsial terhadap masing-masing variabel independen didapat hasil satu dari lima variabel yaitu variabel religiusitas, tidak berpengaruh signifikan dan memiliki koefisien negatif. Yang artinya tingkat religiusitas nasabah tidak berpengaruh terhadap tingkat keputusan memilih menggunakan produk PSDS. Akan tetapi, keempat variabel lainnya, yaitu variabel kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih menggunakan produk PSDS. Kemudian, setelah dilakukan uji secara simultan didapat hasil bahwa kelima variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel ldependen. Yaitu memiliki pengaruh sebesar 57,1% terhadap keputusan memilih menggunakan produk PSDS. Sedangkan sisanya sebanyak 42,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

*Kata kunci: Religiusitas, Kepatuhan syariah, Kualitas layanan, Pengetahuan, Promosi, Keputusan memilih.*

## ABSTRACT

This thesis aims to perceive influence from religious factor, sharia compliance, service quality, knowledge and promotion towards clients inference in utilizing digital sharia pawnshop products services at the Jelutung sharia pawnshop branch. This research included in causal associative research. In this research there are independent variable (influencing variable) and dependant variable (influenced variable). Based on the used method of research. This research is quantitative. Kind of used data is primary and secondary in which the primary data is obtained through questionnaire distribution with a simple random sampling technique, whereas used secondary data is obtained from the report in which is owned by Jelutung pawnshop. The respondents in this research are focused on the clients of Jelutung sharia pawnshop branch only. As for the analysis used in this research is multiple linear regression with SPSS program assistance. As for several stages which conducted by the research in processing data are validity test, reliability, classic assumption test, T test, F test, and Coefficient of determination test.

After being tested partially on each variable independent results obtained from one of five variables, namely the variable religiosity, un-significantly influenced and has a negative coefficient. Meaning, the level of customer religiosity does not affect the level of decision choose to use the PSDS product. Nevertheless, other four variables, namely sharia decision, service quality, knowledge and promotion have a positive influence and significant towards the decision on choosing PSDS product. Then, after the test simultaneously the results obtained that the five independent variables significant effect on the dependent variable. That is to have influence of 57.1% on the decision to choose to use PSDS products. While the remaining 42.9% is influenced by other variables not examined in this study.

**Keywords :** Religiosity, Sharia compliance, Service quality, Knowledge, Promotion, Decision to choose.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

## المخلص

هذه الأطروحة لنظر نتيجة من عامل الديني, طاعة الشريعة, خدمة الكفو, العلم والترقية لإستنتاج الزباين الذي إتخذ وليد الرهان الشرعي في فرعي الزباين Jelutung Sharia (PSDS) هذا البحث في جملة فيه بحث الإستراكية, المتنوعات الذي فيه أثر و أثر. الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي الطريقة الكمي نوع البيانات التي يستعمل فيها هي بيانات الزبدة والبيانات التي يتعلّق فيها. أما البيانات الزبدة يوجد من ترويج البحث بطريقة الإمتثال, و أما البيانات التي يتعلّق فيها يوجد من جهة الرهان. الإجابة في هذا البحث يخصّ إلي من يتعلّق بفرعي الرهان JELUTUNG. التحليل المستخدم الدراسة الانحدار الخطي المتعدد SPSS. أما طباقّة التجربة في هذا البحث يعني البيانات, الصلاحية, الموثوقية, اختبار الافتراض الكلاسيكي اختبار T اختبار F اختبار F اختبار

الحاصل يوجد واحد من خمسة المتغيرات الذي متغيرات شرعي ليس له أثر وله قطب السالب. المعني هنا طباقّة الشرعي العميل ليس له في القرار لإستنتاج PSDS. و لكن المتغيرات الأربعة الأخرى التوافق الشريعة الخدمة المعرفة الترقية لها إيجابي ليختار استنتاج PSDS. ثم بعد تجربة في هذا الوقت يوجد أنّ متغيرات الخمسة لهم أثري النتائج المتغيرات الخمسة المستقلة. لك 57.1% ليختار أن يستعمل وليد PSDS. والباقي 42.9% يأتري للأخرى الذي لا حذر في هذا البحث.

الكلمات المفتاحية: الشرعي, طاعة الشريعة, خدمة الكفو, العلم, الترقية, إستنتاج للإختيار.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi





5. Bapak Kesbanglinmas Provinsi Jambi dan Kepala Dinas Bina Kesbang Provinsi Jambi yang telah memberikan izin penelitian
6. Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Jelutung Kota Jambi
7. Nasabah dan Karyawan Cabang Pegadaian Syariah Jelutung Kota Jambi
8. Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana UIN STS Jambi
9. Bapak dan Ibu staf Pascasarjana UIN STS Jambi
10. Teman-teman seperjuangan Pascasarjana UIN STS Jambi
11. Semua yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan, saran dan tanggapan guna penyempurnaan tesis ini, akan penulis terima, semoga tesis ini dapat berguna bagi pembaca sekalian. Akhirnya penulis ucapkan terima kasih.

Jambi, 21 November 2022  
Penulis

Feni Hariyati  
NIM. 802201002

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>LEMBAR LOGO</b> .....	
<b>HALAMAN NOTA DINAS</b> .....	
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	
<b>TESIS</b> .....	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>المخلص</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>TRANSLITERASI</b> .....	xiii
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
	A. Latar Belakang Masalah..... 1
	B. Identifikasi Masalah..... 8
	C. Batasan Masalah..... 8
	D. Rumusan Masalah..... 8
	E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... 9
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>
	A. Landasan Teori
	1. Religiusitas (X1)..... 11
	2. Kepatuhan Syariah (X2)..... 12
	3. Kualitas Layanan (X3)..... 14
	4. Pengetahuan (X4)..... 17
	5. Promosi (X5)..... 20
	6. Pengambilan Keputusan(Y)..... 22
	B. Kerangka Berfikir..... 25
	C. Hipotesis Penelitian..... 26
	D. Penelitian Relevan..... 28
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
	A. Pendekatan Penelitian..... 33
	B. Jenis dan Sumber Data..... 33
	C. Instrument Pengumpulan Data..... 34
	D. Populasi dan Sampel..... 35
	E. Tekhnik Pengumpulan Data..... 36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
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 UIN Sultha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

#### BAB IV

F. Variabel Penelitian dan Pengukuran .....	37
G. Teknik Analisis Data .....	41
H. Uji Hipotesis.....	45

#### HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	49
B. Deskripsi Data .....	52
C. Analisis Data Penelitian.....	99
D. Analisis Hasil Penelitian .....	115

#### BAB V

#### PENUTUP

1. Kesimpulan .....	120
2. Saran .....	121

DAFTAR PUSTAKA.....	123
---------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
------------------------	--

CURRICULUM VITAE .....	
------------------------	--

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2	Perbandingan Nasabah PSDS user dan Non PSDS
Tabel 2.1	Penelitian yang Relevan
Tabel 3.1	variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel
Tabel 3.2	Skala Likert
Tabel 4.1	Keterangan Penyebaran Kuesioner
Tabel 4.2 sampai 4.7	Hasil Jawaban Pernyataan Variabel
Tabel 4.8 sampai 4.13	Karakteristik Responden
Tabel 4.14 sampai 4.41	Hasil Tabulasi Silang
Tabel 4.42 sampai 4.46	Hasil Uji Validitas Variabel
Tabel 4.47 sampai 4.51	Hasil Uji Reliabilitas Variabel
Tabel 4.52	Hasil Uji Multikolinieritas
Tabel 4.53	Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas
Tabel 4.54	Hasil Uji Parsial
Tabel 4.55	Hasil Uji Simultan
Tabel 4.56	Hasil Uji Koefisien Determinasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Hubungan Antar Variabel
Gambar	4.1	Lokasi CPS Jelutung
Gambar	4.2	Struktur Organisasi
Gambar	4.3	Normal p-plot regression
Gambar	4.4	Scatterplot

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta milik UIN SuthanJambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Uji
- Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Alfabet

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	Tidak dilambangkan	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ث	'
س	s	ج	g
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	z	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	ه	h
س	s	و	w
ش	sy	ء	'
ص	s	ي	y
ض	z		

### B. Vocal dan Harakat

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	a	إ	a	إي	-i
أ	u	أى	a	أو	aw
إ	i	أو	u	أى	ay

### C. Ta' Marbùtah

Transliterasi untuk *ta' marbùtah* ini ada dua macam:

1. *Ta' Marbùtah* yang mati atau mendapat *harakat sukun*, maka transliterasinya adalah /h/.

Contoh:

Arab	Indonesia
صلة	Salah
مراة	Mir'ah

2. *Ta' Marbùtah* hidup atau yang mendapat *harakat fathah, kasrah* dan *dammah*, maka transliterasinya adalah /t/.

Contoh:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Arab	Indonesia
وزارة التربية	Wizarat al-Tarbiyah
مراة الزمن	Mir'at al-zaman

3. *Ta' Marbutah* yang berharakat tanwin maka translitnya adalah /tan/tin/tun.

*Contoh:*

Arab	Indonesia
فجعة	Tan

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini era globalisasi dan liberalisasi perdagangan telah merambah di berbagai kawasan dunia, hal tersebut secara otomatis akan membawa dampak besar pada perkembangan perekonomian dan dunia bisnis di seluruh penjuru dunia. Pada era globalisasi, majunya teknologi informasi seakan-akan tidak ada batas antarnegara, dan antarnegara terjadi saling ketergantungan serta keterpengaruhan. Maka persaingan yang ketat dalam memperoleh pangsa pasar (*market share*), telah melampaui batas-batas Negara yang menjadikan upaya pengelolaan secara maksimal dan pemanfaatan teknologi menjadi hal yang diwajibkan sehingga tujuan usaha yang dijalankan dapat berjalan sesuai dengan harapan.<sup>2</sup>

Perusahaan perlu memahami perubahan-perubahan yang terjadi untuk dapat mempertahankan eksistensi produknya maupun eksistensi perusahaan itu sendiri. Pemahaman bahwa perusahaan harus mempelajari konsumen bukanlah hal yang baru. Selama ini yang telah dilakukan oleh pemasar atau sebuah perusahaan adalah selalu memperhatikan konsumen, sehingga konsumen menjadi titik sentral dalam produksi di era ekonomi digital ini. Penggunaan teknologi di segala bidang serta kemudahan akses informasi yang semakin transparan akan dirasakan dan akan mempengaruhi konsumen. Kecepatan pun menjadi elemen penting untuk segala hal.<sup>3</sup>

Perilaku konsumen saat ini sudah berubah karena munculnya teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat. Karakteristik dan faktor-faktor yang memberikan kontribusi kepada perilaku konsumen sudah mengalami evolusi sedemikian rupa dikarenakan saat ini sebagian besar pembeli maupun nasabah lebih memilih berbelanja atau

<sup>2</sup> Nuflan S. Febriani, Wayan Weda Asmara Dewi, *Perilaku Konsumen Di Era Digital (Beserta Study Kasus)* (Malang: UB Press, 2019), 1.

<sup>3</sup> Febriani, dan Dewi, *Perilaku Konsumen*, 3.

bertransaksi secara *online*. Sekalipun demikian, untuk memberikan formulasi dan definisi baru mengenai perilaku konsumen yang berkaitan dengan kegiatan transaksi yang dilakukan secara *online*, kita harus tetap mengacu pada teori konvensional yang selama ini melandasi konsep tersebut.<sup>4</sup>

Keputusan pembelian dari nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut, yaitu Faktor kebudayaan yang mana merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Bila makhluk-makhluk lainnya (hewan) bertindak berdasarkan naluri, maka perilaku manusia umumnya didapat dan dipelajari melalui budaya. setiap kebudayaan terdiri dari subbudaya yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya. Subbudaya yang dimaksud ialah kelompok nasionalisme, kelompok keagamaan (religiusitas), kelompok ras dan area geografis. Kemudian Faktor sosial yang terdiri dari kelompok referensi, yang mana kelompok referensi ini mempunyai pengaruh langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Peran dan status yang terdiri atas kegiatan-kegiatan yang diharapkan akan dilakukan oleh seseorang. Misalnya aktivitas dalam suatu organisasi tertentu, sedangkan status merupakan implementasi dari peranan tersebut dalam hal ini kepatuhan syariah dapat dikategorikan dalam faktor sosial karena dapat menentukan sikap atau perilaku seseorang. Selanjutnya yaitu Faktor psikologis yaitu salah satunya adalah motivasi, teori “motivasi dua faktor” yang dikemukakan oleh Herzberg menyatakan bahwa yang membedakan antara faktor yang menyebabkan ketidakpuasan dan faktor yang menyebabkan kepuasan. Teori ini memiliki dua implikasi, pertama penjual haruslah menghindari faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuasan. Kedua, produsen haruslah mengidentifikasi faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan dari nasabah. Maka dari itu kualitas dari

<sup>4</sup>Dewi Indriani Jusuf, *Perilaku Konsumen Di Masa Bisnis Online* (Yogyakarta: ANDI, 2018), 1.

produk yang ditawarkan dapat menjadi faktor penentu dalam keputusan nasabah. Selain motivasi, persepsi juga memiliki pengaruh terhadap perilaku konsumen, persepsi didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran mengenai suatu produk.<sup>5</sup> Yang mana hal ini berarti nasabah harus memiliki pengetahuan atas produk yang akan digunakan. Maka dari itu pengetahuan termasuk faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah.

Keputusan pembelian seseorang merupakan hasil suatu hubungan yang saling mempengaruhi dan yang rumit antara faktor budaya, sosial, dan psikologis. Banyak dari faktor ini tidak dipengaruhi oleh pemasar. Namun faktor-faktor ini sangat berguna untuk mengidentifikasi pembeli-pembeli (nasabah) yang mungkin saja memiliki minat besar terhadap produk yang ditawarkan. Adapun faktor lain yang dipengaruhi oleh pemasar yaitu kualitas produk, harga, distribusi produk, dan promosi yang dilakukan.

PT. Pegadaian (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan jasa lainnya, Memiliki produk utama pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Atau dapat juga disebut dengan kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang untuk kemudian barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.<sup>6</sup>

Perusahaan pegadaian terbagi menjadi dua, yaitu Pegadaian konvensional dan Pegadaian syariah. Hal tersebut dapat dilihat dari praktik pelaksanaan gadai itu sendiri yang mana jika dilakukan secara konvensional maka tetap terdapat bunga gadai. Hal ini tentu saja berbeda

<sup>5</sup>Nugroho J. Setiadi, *Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan Dan Kegiatan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2003), 9.

<sup>6</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Press, 2004), 231.

dengan prinsip dari pegadaian syariah yang dalam pembiayaannya tanpa ada sistem bunga melainkan pendekatan *fee based income* (upah jasa tempat/ijarah).<sup>7</sup> Untuk lebih jelasnya mengenai perbedaan pegadaian syariah dan konvensional dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan Pegadaian Syariah dan Konvensional**

No	Gadai Syariah	Gadai Konvensional
1	Kegiatan usahanya tidak menerapkan sistem bunga dan objeknya halal.	Kegiatan usahanya menerapkan sistem bunga.
2	Kelebihan lelang barang jaminan dikembalikan.	Kelebihan lelang barang jaminan tidak dikembalikan.
3	Akomodatif atas keanekaragaman jenis barang jaminan.	Tidak Akomodatif atas keanekaragaman jenis barang jaminan.
4	Pengawasan oleh DPS dan DSN-MUI.	Tidak dibawah pengawasan DPS dan DSN-MUI.
5	Penyelesaian perselisihan oleh basyarnas dan peradilan agama.	Penyelesaian perselisihan oleh Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dan peradilan umum.

Sumber: Abdul Ghofur Anshori, 2006.

Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi *financial company* melalui strategi *G-5Star Generation*. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran Pegadaian *Digital Service* dan Pegadaian Syariah *Digital Services*. PSDS merupakan layanan digital dari Pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis web dan *mobile*. PSDS akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi mengenai produk-produk Pegadaian. Keunggulan dari PSDS ini adalah dari segi kecepatannya nasabah mendapatkan pelayanan setara dengan yang diberikan oleh pelayanan di outlet Pegadaian. PSDS melayani nasabah yang ingin membuka tabungan emas, membayar angsuran, melakukan top-up tabungan emas, hingga melayani

<sup>7</sup>Muhammad Ilham Ramadan, "Analisis Perbandingan Pelaksanaan Pegadaian Konvensional Dengan Pegadaian Syariah Di Kota Tasikmalaya (Studi Kasus Pada Perusahaan Pegadaian Konvensional Dan Pegadaian Syariah Cabang Kota Tasikmalaya)," (Tesis, Universitas Siliwangi, Tasikmalaya, 2018), 7.

masyarakat yang ingin bergabung menjadi agen Pegadaian.<sup>8</sup> Berikut merupakan data jumlah nasabah Cabang Pegadaian Syariah Jelutung yang belum dan sudah menggunakan aplikasi PSDS tersebut.

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan Nasabah PSDS *User* dan *Non* PSDS**

Tahun	2018	2019	2020	2021
Januari	-	20	45	25
Februari	-	18	22	18
Maret	-	27	17	25
April	2	33	9	36
Mei	1	41	11	21
Juni	3	26	33	18
Juli	5	53	28	9
Agustus	4	44	11	44
September	5	36	24	56
Oktober	7	23	30	37
November	3	45	27	70
Desember	5	36	33	84
Jumlah <i>Users</i> PSDS	<b>35</b>	<b>402</b>	<b>290</b>	<b>443</b>
Jumlah Nasabah <i>Non Users</i> PSDS	1.467	1.210	1.645	2.284
Jumlah Seluruh Nasabah	1.502	1.612	1.935	2.727
Persentase Nasabah PSDS <i>Users</i>	<b>2,33%</b>	<b>24,93%</b>	<b>14,99%</b>	<b>16,25%</b>

Sumber: Annual Report Tahun 2021 PT. Pegadaian Syariah Cabang Jelutung

<sup>8</sup> Yuliana Ratnasari, "Pegadaian Luncurkan Layanan Digital sebagai Financial Company," Tirta.id, April 01, 2018, <https://tirta.id/pt-pegadaian-luncurkan-layanan-digital-sebagai-financial-company-cG4D>

Dalam menunjukkan produk apa saja yang dimilikinya, Pegadaian Syariah harus memberikan informasi kepada masyarakat. Salah satunya melalui promosi yang harus dilakukan dengan memberikan informasi yang tepat, dimana komunikasi sangat berperan penting dalam membangun relasi atau hubungan dengan nasabah.<sup>9</sup>

Dengan adanya promosi maka masyarakat akan mengetahui produk apa saja yang diberikan oleh pegadaian Syariah, sehingga muncul minat masyarakat untuk menggunakan produk atau jasa Pegadaian syariah. Dari data jumlah nasabah PSDS *users* diatas, dapat dilihat bahwa hanya sedikit nasabah yang menggunakan produk PSDS tersebut. Meskipun pihak pegadaian telah melakukan promosi di berbagai media.

Sebelumnya telah terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai variabel religiusitas, kualitas layanan dan pengetahuan yang mempengaruhi minat nasabah menurut penelitian yang dilakukan oleh Abdul Haris Romdhoni, Dita Ratnasari tentang pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan, produk, dan religiusitas terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk simpanan pada lembaga keuangan mikro syariah. Menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh secara signifikan sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan, dan ternyata religiusitas berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk simpanan pada BMT. Kemudian Secara simultan (bersama-sama) antara pengetahuan, kualitas pelayanan, produk, dan religiusitas berpengaruh secara signifikan.<sup>10</sup> Penelitian lain yang dilakukan oleh Novita sari dan Khusnul Fikriyah tentang Pengaruh promosi islami terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan emas di unit pegadaian syariah. Menyatakan bahwa Semakin tertariknya konsumen akan promosi yang ditawarkan maka akan semakin tinggi

<sup>9</sup> Alma dan Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2007), 75.

<sup>10</sup> Abdul Haris Romdhoni, Dita Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4 no. 02 (Juli 2018): 145, <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>

tingkat keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan emas. Promosi Islami secara parsial mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan emas.<sup>11</sup>

Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Pandapotan Harahap dan Saparuddin Siregar tentang Penguatan fatwa dsn MUI berbasis ekonofisika dalam analisis kepatuhan syariah pada bisnis jejaring qnet. Menyatakan bahwa Terdapat kajian ilmu baru yang merupakan gabungan disiplin ilmu fisika dan ekonomi yang dapat digunakan sebagai penguat alternatif dalam mendukung fatwa DSN MUI.<sup>12</sup> Terdapat pula penelitian yang dilakukan oleh Achmad fandi tentang Pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking. Menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking dengan uji T sebesar 6,167.<sup>13</sup>

Beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel religiusitas, pengetahuan, dan promosi memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Sedangkan variabel kualitas layanan dan kepatuhan syariah menunjukkan hasil yang berbeda. Hal ini dapat disebabkan karena adanya perbedaan objek penelitian, tahun penelitian, maupun sampel yang digunakan. Dari perbedaan penelitian terdahulu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung Kota Jambi. Jadi, penulis ingin membuktikan apakah religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi memberikan pengaruh terhadap nasabah Pegadaian syariah

<sup>11</sup> Novita sari, Khusnul Fikriyah, "Pengaruh Promosi Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Emas Di Unit Pegadaian Syariah Jmp Surabaya" *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* 4, no. 1 (Septemper 2021): 193, <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei>

<sup>12</sup> Pandapotan Harahap dan Saparuddin Siregar, "Penguatan Fatwa Dsn Mui Berbasis Ekonofisika Dalam Analisis Kepatuhan Syariah Pada Bisnis Jejaring Qnet" *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik* 5, no. 2 (Februari 2020): 171, <http://jurnal.pancabudi.ac.id>

<sup>13</sup> Achmad Fandi, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pt Bank Syariah Mandiri Surabaya" *Jurnal Ekonomi Islam* 2 no 3, (Januari 2019): 116, <http://journal.unesa.ac.id/index.php/jei>

Jelutung dalam memutuskan untuk menggunakan produk PSDS atau tidak.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latarbelakang masalah sebelumnya, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah di CPS Jelutung cukup banyak dan terus mengalami peningkatan, akan tetapi jumlah nasabah yang menggunakan produk PSDS sangat sedikit. hal ini dapat disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Adapun upaya peningkatan kualitas layanan dan promosi telah dilakukan oleh pihak pegadaian. Akan tetapi ada beberapa faktor eksternal yang juga menjadi pengaruh dari keputusan nasabah, yaitu tingkat religiusitas, kepatuhan syariah, dan pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah tentang produk PSDS tersebut.

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini mengarah pada pembahasan yang diharapkan tidak menyimpang dari judul dan tujuan, maka penelitian ini dibatasi masalahnya sebagai berikut :

1. Hanya pada pengaruh religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi yang dilakukan pada produk Pegadaian Syariah *Digital Services*.
2. Berdasarkan keterbatasan waktu, peneliti hanya melakukan penelitian di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung.

## **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services*?
2. Bagaimana pengaruh kepatuhan syariah terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *Services*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services*?
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services*?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

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 UIN Sulttha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

5. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services*?
6. Bagaimana pengaruh religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services*?

## **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan syariah terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.
- d. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.
- e. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.

### 2. Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, yakni :

- a. Bagi Akademisi
  - 1) Bagi penulis, sebagai kajian terhadap teori-teori yaitu teori kualitas layanan, pengetahuan, promosi dan keputusan.
  - 2) Bagi peneliti berikutnya, sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai bahan perkembangan penelitian lebih lanjut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



3) Bagi pembaca, sebagai bahan informasi tentang pengaruh kualitas layanan, pengetahuan, promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PSDS di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung.

b. Bagi Praktisi

Bagi pihak Pegadaian Syariah Jelutung agar dapat dijadikan sebagai catatan/koreksi untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki kinerjanya apabila ada kelemahan dan kekurangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR, HIPOTESIS PENELITIAN, DAN PENELITIAN YANG RELEVAN

### A. Landasan Teori

#### 1. Religiusitas

Economic and religion are closer than some might believe. In the 19<sup>th</sup> century in the United States religion influenced key economic policy debates through the economics profession because the very foundation of the American Economic Assosiation.<sup>14</sup>

Kata religiusitas berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *religion* yang kemudian berubah menjadi *religiosity*. Yang mana dalam Bahasa Indonesia dapat diartikan dengan kata keberagamaan dan religiusitas.

Menurut etimologi kuno, religi berasal dari bahasa Latin, yaitu “religio”. Yang memiliki arti mengikat kembali. Definisi ini menunjukkan dalam agama terdapat aturan-aturan dan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi dan mempunyai fungsi untuk mengikat diri seseorang dalam hubungannya dengan Allah, sesama manusia dan alam lingkungan. Religiusitas adalah suatu tingkat dimana seseorang dapat komitmen atau setia kepada agamanya secara umum sudah diketahui bahwa agama dapat berpengaruh sangat kuat bagi seseorang. Pengaruh tersebut akan terlihat pada identitas atau karakter diri dan nilai seseorang yang akhirnya akan berpengaruh terhadap cara seseorang dalam berkonsumsi.<sup>15</sup>

Kondisi religiusitas seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, Drajat mengemukakan ada dua faktor, yaitu faktor perkembangan yang berhubungan dengan perkembangan psikis yang dilalui seseorang, kemudian faktor lingkungan merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kehidupan beragama misalnya faktor keluarga, sekolah masyarakat dan latar belakang keagamaan.

<sup>14</sup> Sriya Iyer, *The New Economic of Religion* (Germany: 2015), 1.

<sup>15</sup> Bambang Suryadi, Bahrul Hayat, *Religiusitas Konsep, Pengukuran, dan Implementasi di Indonesia* (Jakarta: Bibliosmia, 2021), 9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

Sunaryo mengatakan dalam pelaksanaan ajaran agama Islam dikenal lima aspek religiusitas, yaitu:

- a. Aspek Iman yaitu menyangkut keyakinan dan hubungan manusia dengan Tuhan, Malaikat, para Nabi dan sebagainya.
- b. Aspek Islam yaitu menyangkut frekuensi, intensitas pelaksanaan ibadah yang telah ditetapkan, misalnya: shalat, zakat, puasa dan haji.
- c. Aspek Ihsan yaitu menyangkut pengalaman dan perasaan tentang kehadiran Tuhan, takut larangan dan sebagainya.
- d. Aspek Ilmu yaitu menyangkut pengetahuan seseorang tentang ajaran agamanya. Misalnya pengetahuan tentang fiqh, tauhid dan sebagainya.
- e. Aspek Amal yaitu menyangkut bagaimana tingkah laku seseorang dalam kehidupan bermasyarakat. Misalnya menolong orang lain, membela orang yang lemah dan sebagainya.<sup>16</sup>

## 2. Kepatuhan Syariah

Kepatuhan syariah adalah diantara aspek yang membedakan ekonomi syariah dengan ekonomi konvensional atau antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional. Definisi kepatuhan syariah secara konsep adalah penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya kedalam transaksi keuangan dan bisnis lain yang terkait. Makna kepatuhan syariah secara praktis atau operasional merupakan kepatuhan kepada fatwa DSN karena fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia. Kepatuhan syariah dalam operasional lembaga syariah harusnya meliputi produk, sistem, teknik dan identitas perusahaan, bukan hanya sekedar produk saja. Peraturan perusahaan yang meliputi pakaian, dekorasi dan *image* perusahaan juga termasuk ke dalam aspek

<sup>16</sup> Muhammad Zuhirsyan Nurlinda, "Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah" *Jurnal Al-Amwal* 10, no, 1 (Agustus 2018): 52, <http://core.ac.uk>

kepatuhan syariah dalam lembaga syariah yang bertujuan untuk menciptakan suatu moralitas dan spiritualitas kolektif yang jika digabungkan dengan produksi barang dan jasa, maka akan mendorong kemajuan dan pertumbuhan menuju Islamisasi.<sup>17</sup>

Makna kepatuhan syariah secara operasional (Praktik) adalah kepatuhan kepada fatwa DSN karena fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam lembaga keuangan syariah di Indonesia. Segala fatwa yang dikeluarkan oleh DSN menjadi acuan kerja bagi DPS yang memiliki daya laku dan daya ikat yang kuat dalam penerapan prinsip syariah dan aturan syariah di lembaga keuangan syariah. Kepatuhan Syariah adalah syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan syariah. Arti penting kepatuhan berimplikasi pada keharusan pengawasan terhadap pelaksanaan kepatuhan tersebut.

Jaminan kepatuhan syariah atas keseluruhan aktivitas lembaga keuangan syariah merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat. Ada beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai ukuran secara kualitatif untuk menilai kepatuhan syariah dalam lembaga keuangan syariah, antara lain sebagai berikut:

- a. Akad atau kontrak yang digunakan untuk pembiayaan sesuai dengan prinsip-prinsip dan aturan syariah yang berlaku.
- b. Dana zakat dihitung dan dibayar serta dikelola sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah.
- c. Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi dilaporkan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi syariah yang berlaku.
- d. Lingkungan kerja dan *corporate culture* sesuai dengan syariah.
- e. Bisnis dan usaha yang di biyai tidak bertentangan dengan syariah

<sup>17</sup> Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah: Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 145.

- f. Terdapat DPS sebagai pengarah syariah atas keseluruhan aktivitas operasional lembaga keuangan syariah.
- g. Sumber dana berasal dari sumber dana yang sah dan halal menurut syariah.<sup>18</sup>

### 3. Kualitas Layanan (*Quality Services*)

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan jasa, produk, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan ialah kegiatan yang tidak dapat disentuh dengan apa yang sedang terjadi akibat dari adanya interaksi ditengah konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang diberikan oleh perusahaan. Dimana pemberi pelayanan ditunjuk untuk menyelesaikan permasalahan pada konsumen. Dari pengertian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang berupa interaksi antara konsumen dengan pemberi layanan yang bersifat tidak dapat diraba dengan kondisi yang berhubungan dengan produk maupun jasa yang tujuannya untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi konsumen.<sup>19</sup>

Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan serta ketepatan penyampaiannya yang mampu mengimbangi harapan kepada konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan bisa diukur baik atau tidaknya berdasarkan pandangan konsumen bukan dari sudut pandang penyedia jasa. Kualitas pelayanan terbagi menjadi 6 unsur yang meliputi:

- a. Fungsi, yaitu berhubungan terhadap kinerja utama dari suatu jasa yang wajib dijalankan.
- b. Karakteristik, yaitu berkaitan terhadap kinerja yang baik dan sesuai harapan perusahaan.
- c. Kesesuaian, yaitu pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan dan didasarkan kepada kepuasan.

<sup>18</sup> Sutedi, *Perbankan Syariah*, 146.

<sup>19</sup> Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Indonesia: ANDI, 2003), 4.

- d. Keandalan, yaitu berkaitan dengan waktu yang sudah diberikan kepercayaan oleh jasa.
- e. Kemampuan Pelayanan, yaitu mengukur potensi untuk melakukan perbaikan jika terjadi kekeliruan.
- f. Estetika, yaitu pengalaman yang pernah nasabah rasakan dengan panca inderanya.<sup>20</sup>

Servqual is based on rational and helps to explore how cosumers' prespective is considered to measure the standar of services by testing its relationship between the perceptions of customers and the service provided, base on the assumption that custumer will judge the quality of services they receive in relation to their expectations.<sup>21</sup>

Sekian banyak model kualitas jasa online yang banyak berkembang belakangan ini, tampaknya model yang paling *komprehensif* dan *integrative* adalah model *E-Servqual* yang dikemukakan oleh Zeithaml. Pada prinsipnya, model ini merupakan adaptasi dan perluasan model tradisional *Servequal* ke dalam konteks pengalaman berbelanja online.

Model *E-Servqual* terdapat 4 macam gap, yaitu *information* gap, yang mencerminkan kesenjangan antara tuntutan kebutuhan pelanggan berkenaan dengan sebuah website dan keyakinan pihak manajemen atau pengelola *website* mengenai tuntutan kebutuhan tersebut. *Design* gap, bisa terjadi apabila perusahaan gagal memanfaatkan secara optimal semua pengetahuan menyangkut fitur-fitur yang diharapkan pelanggan ke dalam struktur dan fungsi *website* perusahaan bersangkutan. *Communication* gap, mencerminkan kurangnya pemahaman akurat para staf pemasaran terhadap fitur, kapabilitas dan keterbatasan *websitenya*. *Fulfillment* gap, mencerminkan kesenjangan keseluruhan antara tuntutan

<sup>20</sup> Endang Dwi Astuti, "Perilaku Konsumtif Dalam Membeli Barang Pada Ibu Rumah Tangga Di Kota Samarinda" *Jurnal Ilmiah Psikologi* 01, no. 2 (November 2013): 67, <http://e-journals.unmul.ac.id>

<sup>21</sup> Abdoo Yousef Qaid Saad, "Measurements of Services Quality of Islamic Banking in Malaysia: A Non-Malaysian Customers' perspective" *Journal of Asian Finance and Bussiness*, Vol 8 No 5 ( March 2021): 414.

kebutuhan dan pengalaman pelanggan. Secara singkat, dimensi-dimensi *E-Servqual* meliputi:

- a. *Efisiensi*, yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses *website*, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
- b. *Reliabilitas*, berkenaan dengan *fungsionalitas* teknis situs bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut terdida dan berfungsi sebagaimana mestinya.
- c. *Fulfillment*, mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang di janjikan.
- d. *Privasi*, berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.
- e. *Responsiveness*, merupakan kemampuan pengecer *online* untuk memberikan informasi yang tepat ke pada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk, dan menyediakan garansi *online*.
- f. Kompensasi, meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk.
- g. *Contact*, mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara *online* atau melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin).<sup>22</sup>

Varian produk digital yang dimiliki oleh pegadaian tentu harus mengedepankan peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah karena dengan meningkatkan kualitas dari pelayanan akan berdampak pada terciptanya suatu kepuasan dan rasa nyaman dari para nasabah sehingga kebutuhan atau keinginan nasabah dapat terpenuhi dan sesuai

<sup>22</sup>Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta: C.V. ANDI OFFSET, 2016), 175.

dengan harapan mereka dan hal ini dapat memberikan suatu nilai tambah bagi produk digital tersebut agar dapat dipandang sebagai suatu produk yang professional dalam melayani segala kebutuhan nasabah secara cepat dan tepat.

#### 4. Pengetahuan (*Knowledge*)

Secara teoritis pengetahuan merupakan berbagai macam gejala yang terlihat dan didapatkan oleh individu melalui pengalaman akal. Pengetahuan saat seseorang memakai akal budinya untuk bisa mengetahui kejadian atau benda yang tentunya belum dilihat atau dirasakan dahulunya. Pengetahuan juga merupakan pesan yang sudah dipadukan dengan pemahaman serta potensi dilakukan yang lantas melekat pada benak seseorang.

Pengetahuan adalah suatu perubahan yang terjadi dalam perilaku seseorang yang pernah dialami. Pengetahuan merupakan informasi yang digabungkan pada pemahaman serta tujuan untuk dilakukan agar melekat pada benak konsumen.<sup>23</sup> Nasabah memiliki tingkatan pengetahuan produk yang berbeda, dalam pengetahuan ini dapat dipergunakan untuk menerjemahkan informasi baru, serta untuk menimbulkan suatu minat terhadap suatu produk dan membuat pilihan keputusan. Persaingan yang semakin meningkat dalam dunia lembaga keuangan mendorong lembaga keuangan untuk lebih berorientasi kepada konsumen atau nasabah. Diperlukan pengetahuan sebagai upaya untuk mendukung dalam memahami konsumen serta perilakunya. Pada dasarnya nasabah itu perlu memahami terlebih dahulu seperti apa produk yang ditawarkan, agar tepat dalam melakukan pengambilan keputusan untuk memilih menggunakan produk tersebut sebagai pilihannya, baik itu dalam tingkat resiko yang akan dihadapi serta pihak perusahaan harus transparan dalam

<sup>23</sup> Philip Kotler, *Prinsip Pemasaran Manajemen* (Jakarta: Prenhalindo, 2000), 401.

menjelaskan setiap produk dan jasa yang ditawarkan kepada calon nasabah maupun nasabah lama.<sup>24</sup>

a. Cara mendapatkan pengetahuan

Adapun cara untuk mendapatkan pengetahuan yakni dengan 2 cara, secara tradisional dan modern. Yaitu sebagai berikut :

- 1) Secara tradisional, yaitu menggunakan cara kuno sebelum diketahui konsep ilmiah ataupun metode statistik dan logis. Cara-cara penemuannya antara lain: mencoba (*trial and error*), pengalaman pribadi seseorang, melalui pemikiran, dan hak kuasa atau otoritas.
- 2) Secara modern, yaitu mendapatkan pengetahuan dengan lebih logis, alamiah, dan sistematis. Cara ini disebut “metode penelitian ilmiah”. Atau lebih terkenal disebut metodologi penelitian yaitu: metode berfikir *induktif*, metode berfikir *deduktif*.<sup>25</sup>

b. Jenis-jenis pengetahuan

Adapun klasifikasi terkait pengetahuan terhadap konsumen ada 3 macam, yaitu:

- 1) Pengetahuan terkait produk dan jasa, yaitu keseluruhan informasi terkait produk. Terdiri dari kategori produk, merk, *terminology* produk dan jasa, fitur produk dan jasa atau atribut produk dan jasa, harga produk dan jasa, dan kepercayaan tentang produk dan jasa tersebut.
- 2) Pengetahuan terkait pembelian, beragam informasi yang dikelola oleh konsumen dalam mendapatkan sebuah produk. Terkait atas pengetahuan mengenai dimana membeli produk dan kapan akan dibeli produknya.

<sup>24</sup> Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 02 (Juli 2018), <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>

<sup>25</sup> Notoatmodjo Soekidjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan* edisi revisi, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), 152.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 3) Pengetahuan akan pemakaian, suatu produk dapat dikatakan memiliki manfaat bagi konsumen apabila produk yang sudah digunakan atau dipakai oleh konsumen. Supaya produk tersebut dapat menciptakan manfaat secara benar dan memberi kepuasan yang baik pada konsumen, maka konsumen mesti memakai atau melakukan konsumsi produk tersebut secara benar.<sup>26</sup>
- c. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan
  - 1) Pendidikan, dengan adanya pendidikan merupakan usaha terkait hubungan perlindungan, dan bantuan yang dilakukan kepada anak yang ditujukan untuk pendewasaan.
  - 2) Minat, atau intensi dapat diartikan menjadi kebiasaan atau kemauan yang besar terhadap sesuatu.
  - 3) Pengalaman, merupakan fenomena yang pernah dirasakan oleh individu.
  - 4) Informasi, merupakan suatu hal yang meringankan untuk memperoleh informasi yang mampu mempercepat individu mendapatkan pengetahuan yang baru.
  - 5) Pengukuran pengetahuan, pengetahuan dapat diukur dengan wawancara atau angket dan diketahui jika diukur dengan tingkatan pengetahuan. Adapun beberapa tingkatan pengetahuan meliputi: Baik, jika responden berpengetahuan 76%-100%. Cukup, jika responden berpengetahuan 60%-75%. Kurang, jika responden berpengetahuan <60%.<sup>27</sup>

<sup>26</sup> Feti Rukmanasari, "pengaruh pengetahuan, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah," (Tesis IAIN Salatiga, Salatiga, 2017), 25.

<sup>27</sup> Notoatmodjo soekidjo, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku* (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), 240.

## 5. Promosi (*Promotion*)

### a. Definisi Promosi

Promosi adalah suatu unsur yang digunakan untuk memberitahukan dan membujuk pasar tentang produk atau jasa yang baru pada perusahaan melalui iklan, penjualan pribadi, promosi penjualan, maupun publikasi. Keberadaan suatu produk akan diketahui oleh konsumen apabila ditunjang dengan kegiatan pemasaran yang lain yaitu kegiatan promosi. Promosi sebagai tindakan menginformasikan atau mengingatkan pelanggan mengenai suatu produk atau merek tertentu.<sup>28</sup>

Promotion is considered as one of the means used in order to spread and to increase the market share of the organization by increasing its competition against similar organizations in the market, as well as it is considered as the only means by which the product offers the advantages of the goods provided to final consumer.<sup>29</sup>

Promosi merupakan salah satu alat komunikasi antara penjual dengan pembeli yang sangat diperlukan dalam kegiatan usaha (bisnis). Dengan berpromosi, penjual dapat menyebarluaskan informasi usaha (bisnis), memengaruhi, atau membujuk pembeli/konsumen, dan juga bisa mengingatkan agar barang/jasa yang kita jual tidak terlupakan dari benak para konsumen. Dengan berpromosi sebuah usaha semakin dikenal dan diketahui oleh banyak orang. Jika sudah dikenal dan diketahui oleh banyak orang, kemungkinan pembeli barang/jasa yang dijual akan semakin banyak. Jika pembelinya banyak, pasti kesempatan memperoleh keuntungan pun akan semakin terbuka lebar dan usaha (bisnis) juga akan semakin berkembang menjadi lebih besar.<sup>30</sup>

<sup>28</sup> Philip Kotler, Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi ke-12*. 1 (Jakarta: Erlangga, 2012), 382.

<sup>29</sup> Bader Mustafa Al-Sharif, "The Effect of Promotion Strategy in the Jordanian Islamic Banks on a Number Customers" *International Journal of Economics and Finance* Vol 9 No 2, (Januari 2017): 81, <http://dx.doi.org/10.5539/ijef.v9n2p81>

<sup>30</sup> Ar Nanda Hapsari, "Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial dengan Komitmen Organisasi dan *Locus Of Control* sebagai *Variabel Moderating*," (Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang, 2010), 53.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### b. Tujuan Promosi

- 1) Menginformasikan barang/jasa, Promosi yang baik berisi mengenai informasi barang/jasa yang dijual secara padat, namun detail serta jelas.
- 2) Menarik konsumen untuk melakukan pembelian, Promosi harus dibuat menarik dan unik agar bisa merangsang rasa penasaran konsumen sehingga tertarik untuk melakukan pembelian.
- 3) Mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang, Supaya konsumen menjadi loyal dan tertarik melakukan pembelian ulang maka harus dilakukan promosi berkesinambungan, misalnya dengan cara pemberian kupon berhadiah.<sup>31</sup>

#### c. Bentuk-bentuk Promosi

Menurut Kotler dan Armstrong, yang membagi 5 bentuk promosi meliputi:

- 1) Penjualan langsung (*personal selling*) adalah penyajian suatu produk kepada konsumen akhir yang dilakukan oleh tenaga penjual perusahaan yang representatif.
- 2) Periklanan (*advertising*) adalah suatu bentuk penyajian yang bukan dengan orang pribadi dengan pembayaran oleh sponsor tertentu.
- 3) Promosi penjualan (*sales promotion*) adalah suatu perencanaan untuk membantu atau melengkapi koordinasi periklanan dan penjualan pribadi.
- 4) Publisitas (*publicity*) adalah semacam periklanan yang dilakukan dengan sejumlah komunikasi untuk merangsang permintaan.

<sup>31</sup> Hapsari, "Partisipasi Penyusunan Anggaran," 55.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

5) Hubungan masyarakat (*public relation*) adalah usaha terencana oleh suatu organisasi untuk mempengaruhi sikap atau golongan.<sup>32</sup>

#### 6. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan oleh konsumen turut dipengaruhi dukungan berbagai faktor, baik faktor yang berasal dari internal (keadaan diri) konsumen itu sendiri maupun faktor eksternal yang diluar kemampuan kendalanya.<sup>33</sup> Tindakan rasional dari individu dapat ditentukan oleh nilai atau pilihan (preferensi) untuk melakukan sesuatu yang memiliki tujuan tertentu dinamakan pilihan rasional. Teori ini dikemukakan oleh James S Coleman yang mengatakan bahwa orang-orang bertindak secara sengaja ke arah suatu tujuan, dengan tujuan itu dibentuk oleh nilai-nilai atau pilihan-pilihan.<sup>34</sup>

Perilaku konsumen dapat dikatakan suatu proses yang erat kaitannya dengan proses pembelian, yang mana pada saat itu konsumen melakukan tindakan pencarian, penelitian, dan pengevaluasian produk dan jasa.<sup>35</sup> Perilaku konsumen adalah semua tindakan, kegiatan, serta psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, kita menggunakan, menghabiskan produk setelah melakukan hal-hal diatas atau kegiatan mengevaluasi<sup>36</sup>

Menurut Kotler keputusan pembelian merupakan tahapan yang dilakukan dengan konsumen sebelum melakukan keputusan pembelian suatu produk. Menurut Schiifman dan kanuk keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih, dengan kata lain, pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan. Jadi, orang yang mengambil keputusan harus mempunyai satu pilihan dari

<sup>32</sup> Kotler dan Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, 204.

<sup>33</sup> Tim penulis, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Widina Bakti Persada Bandung, 2021), 108.

<sup>34</sup> James S. Coleman, *Dasar-dasar Teori Sosial*, (Bandung: Nusa Media, 2009), 21.

<sup>35</sup> M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran) Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Deepulish, 2018), 2.

<sup>36</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapan dalam Pemasaran) Edisi kedua*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 73.

beberapa alternatif yang ada. Proses pengambilan keputusan seseorang pada dasarnya sama, hanya saja tidak semua proses tersebut dilaksanakan oleh para konsumen.<sup>37</sup>

Berdasarkan definisi-definisi di atas disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah proses bagaimana menentukan keputusan terbaik yang rasional berdasarkan data, fakta dan informasi dari sejumlah alternatif pilihan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien untuk dilaksanakan dimasa yang akan datang.

Keputusan membeli merupakan kegiatan pemecahan masalah yang dilakukan individu dalam pemilihan alternative perilaku yang sesuai dan dianggap sebagai tindakan yang paling tepat dalam membeli dengan terlebih dahulu melalui tahapan proses pengambilan keputusan. Dengan demikian berikut merupakan tahapan seorang konsumen/nasabah dalam mengambil keputusan, yaitu:

a. Pengenalan Masalah (*Problem Recoqnition*)

Proses pembelian oleh konsumen diawali sejak pembeli mengenali kebutuhan atau masalah. Kebutuhan tersebut dapat ditimbulkan oleh dorongan eksternal atau internal. Konsumen akan mencari informasi tentang produk atau merk tertentu dan mengevaluasi kembali seberapa baik masing-masing alternative tersebut agar dapat memenuhi kebutuhannya. Marketer perlu mencari tahu tentang apakah kebutuhan yang dirasakan, atau masalah yang timbul, apa yang menyebabkan semua itu muncul, dan bagaimana masalah itu menyebabkan konsumen mencari produk tertentu.

b. Pencarian Informasi (*Information Search*)

Pencarian informasi digunakan untuk memilih alternatif yang mampu memberikan manfaat secara maksimal dari penggunaan produk tersebut. Pencarian informasi dapat bersifat aktif atau pasif, internal maupun eksternal. Pencarian informasi yang bersifat aktif dapat berupa kunjungan

<sup>37</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks Komplek Gramedi, 2007), 223.

ke toko untuk membuat perbandingan harga dan kualitas produk. Sedangkan pencarian informasi yang bersifat pasif hanya dengan membaca iklan di majalah atau surat kabar tanpa mempunyai tujuan khusus tentang gambaran produk yang diinginkan. Adapun pencarian informasi secara internal berupa pencarian ke memori otak untuk menentukan solusi yang memungkinkan. Kemudian pencarian informasi secara eksternal dapat berupa:

- Sumber pribadi, opini dan sikap dari teman, kenalan, atau keluarga
- Sumber bebas, seperti kelompok konsumen
- Sumber pemasaran, iklan
- Sumber pengalaman langsung
- Sumber yang lagi ngetrend saat ini (viral).<sup>38</sup>

c. Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternatif adalah proses mengevaluasi pilihan produk kemudian memilihnya sesuai dengan yang diinginkan dengan konsumen. Pada proses evaluasi alternatif, konsumen memandangkan berbagai pilihan yang dapat memecahkan masalah yang dihadapi.

Evaluasi terdiri dari dua tahap, yaitu menetapkan tujuan pembelian dan menilai serta mengadakan seleksi terhadap alternatif pembelian berdasarkan tujuan pembeliannya.

d. Keputusan pembelian

Keputusan pembelian dilakukan setelah melakukan tahap-tahap yang sudah dijelaskan di atas, kemudian konsumen melakukan keputusan apakah melakukan pembelian atau tidak. Pembelian biasanya dilakukan dengan kesengajaan minimum dan pengambilan keputusan lebih jauh. Percobaan berfungsi sebagai metode utama dalam evaluasi alternatif, jika memenuhi atau melebihi harapan, hasil tersebut merupakan niat untuk membeli ulang.

<sup>38</sup> Firmansyah, *Perilaku Konsumen ( Sikap dan Pemasaran )*, 28.

e. Perilaku Pasca Pembelian

Setelah melakukan pembelian, konsumen akan mendapatkan kepuasan atau ketidakpuasan. Ketika konsumen mendapatkan kepuasan dari penggunaan produk tersebut maka kesepakatan atau keinginan untuk melakukan pembelian ulang lebih besar, tetapi sebaiknya ketika konsumen mendapatkan ketidakpuasan tentu saja konsumen tidak akan melakukan pembelian ulang.<sup>39</sup>

**B: Kerangka Berpikir**

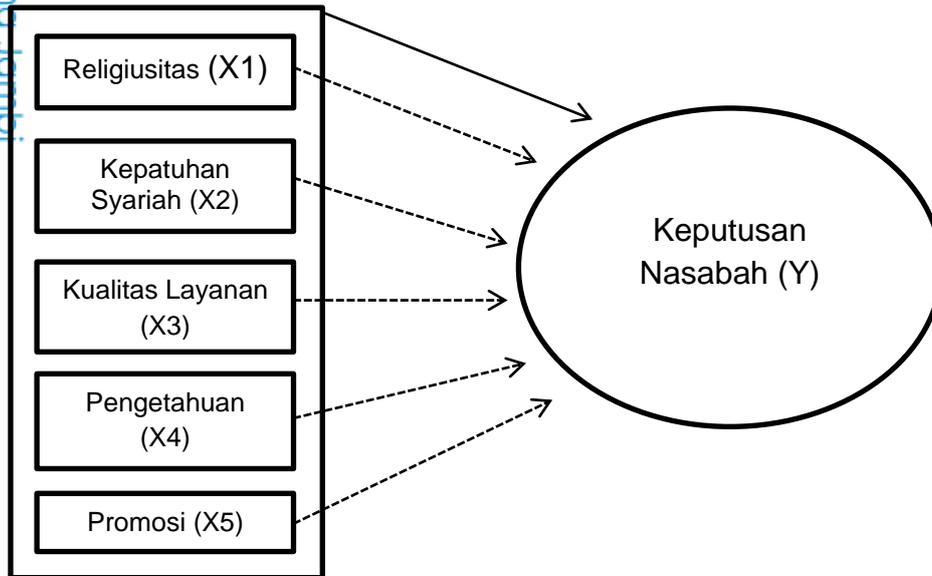
Kerangka berfikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Oleh karena itu kerangka berfikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Uraian dalam kerangka berfikir menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel penelitian. Variabel-variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan.<sup>40</sup>

Penelitian menggunakan 6 variabel, yaitu religiusitas (X1), kepatuhan syariah (X2) kualitas layanan (X3), pengetahuan (X4), promosi (X5) dan keputusan nasabah menggunakan produk Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung (Y).

<sup>39</sup> Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, 76

<sup>40</sup> Riduan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: ALFABETA, 2014), 25.

**Gambar 2.1**  
Hubungan antar variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  dan  $Y$   
Skema Religiusitas( $X_1$ ), Kepatuhan Syariah( $X_2$ ), Kualitas Layanan( $X_3$ ), Pengetahuan( $X_4$ ), Promosi( $X_5$ ), dan Keputusan Nasabah menggunakan produk Pegadaian Syariah *Digital Services* Cabang Pegadaian Syariah Jelutung ( $Y$ ).



Keterangan:

- : Pengaruh secara simultan
- -> : Pengaruh secara parsial

### C. Hipotesis Penelitian

Dalam suatu penelitian, hipotesis atau jawaban sementara merupakan hipotesis tersebut nantinya akan melewati uji kebenaran untuk mempertegas atau menolak hipotesis secara empiris. Adapun hipotesis yang akan di uji dalam penelitian ini adalah, diduga ada pengaruh yang signifikan antara Religiusitas( $X_1$ ), Kepatuhan Syariah( $X_2$ ), Kualitas Layanan( $X_3$ ), Pengetahuan( $X_4$ ) dan Promosi ( $X_5$ ), terhadap Keputusan nasabah menggunakan produk PSDS di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung ( $Y$ ).

Berdasarkan latarbelakang masalah, landasan teori, dan kerangka pemikiran, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

### 1. Religiusitas

$H_a$  : Terdapat pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.

### 2. Kepatuhan Syariah

$H_a$  : Terdapat pengaruh kepatuhan syariah terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kepatuhan syariah terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.

### 3. Kualitas Layanan

$H_a$  : Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.

### 4. Pengetahuan

$H_a$  : Terdapat pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital *services* di cabang pegadaian syariah Jelutung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

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 UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

## 5. Promosi

$H_a$  : Terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital services di cabang pegadaian syariah Jelutung.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital services di cabang pegadaian syariah Jelutung.

### D. Penelitian Relevan

Dalam rangka menetapkan permasalahan dalam melakukan suatu penelitian, subjek penelitian, untuk selanjutnya melakukan penelitian ke lapangan, peneliti perlu memperhatikan apakah yang akan peneliti angkat ini telah ada yang meneliti baik itu ditinjau dari aspek yang sama, serta apakah ada relevansi dengan penelitian yang akan diteliti ini, agar tidak terjadi pengulangan.

Dibawah ini beberapa hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian yang Relevan**

No	Judul dan Nama Penulis	Variabel dan Metode Analisis	Hasil dan Pembahasan	Perbedaan
1	Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah, Abdul Haris Romdhoni, Dita Ratnasari,	Variabel independen: Pengetahuan, kualitas pelayanan, produk dan religiusitas Variabel dependen: Minat nasabah menggunakan produk simpanan. Penelitian ini	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengetahuan dengan tingkat signifikansi yaitu $0,003 < 0,05$ dan variabel religiusitas dengan tingkat signifikansi yaitu $0,039 < 0,05$ terhadap minat nasabah. Dan	Variabel independen : Religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan, promosi.  Variabel dependen : Keputusan nasabah menggunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

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 UIN Sunthah Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthah Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

	2018. <sup>41</sup>	menggunakan metode analisis regresi berganda.	penelitian juga menunjukan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan tingkat signifikansi yaitu $0,198 > 0,05$ dan variabel produk dengan tingkat signifikansi yaitu $0,083 > 0,05$ terhadap minat nasabah.	produk PSDS  Penelitian ini menggunakan metode Analisis regresi linier berganda
2	Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service, Anggam Dita Anggraini, 2020. <sup>42</sup>	Variabel independen : Persepsi kemudahan, persepsi kegunaan.  Variabel dependen : Minat bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi PDS.  Penelitian ini menggunakan metode Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital Service. dapat dilihat dari perolehan f hitung 69,164 dengan nilai sig 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F	Variabel independen : Religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan, promosi.  Variabel dependen : Keputusan nasabah menggunakan produk PSDS  Penelitian ini menggunakan metode Analisis

<sup>41</sup> Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 02 (Juli 2018), <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>

<sup>42</sup> Anggam Dita Anggraini, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service," (Tesis, IAIN Ponorogo, Ponorogo, 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

			hitung lebih besar dari pada F tabel 3,10 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Sedangkan, koefisien determinasi R2 sebesar 0,603 atau (60,3%).	regresi linier berganda
3	Analisis Pengaruh Religiusitas, Kelompok Referensi Dan Motivasi Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Kota Banjarmasin) Wahyu Utami, 2015. <sup>43</sup>	Variabel independen: Religiusitas, kelompok referensi dan motivasi.  Variabel dependen: Keputusan menabung di Bank syariah.  Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda.	Variabel religiusitas (X1), kelompok referensi (X2), dan motivasi (X3) memiliki angka signifikan di bawah 0.05. Oleh karena itu, ketiga variabel independen tersebut secara parsial mempunyai pengaruh bagi nasabah dalam memutuskan menabung di bank syariah di Kota Banjarmasin.	Variabel independen : Religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan, promosi.  Variabel dependen : Keputusan nasabah menggunakan produk PSDS  Penelitian ini menggunakan metode Analisis regresi linier berganda
4	Pengaruh Merek Syariah, Pelayanan Syariah, Dan Kepatuhan Syariah Terhadap Citra Bank Syariah Di Pt. Bank Syariah Mandiri Kota Sabang,	Variabel independen: merk syariah, pelayanan syariah, kepatuhan syariah.  Variabel dependen: citra	Variabel merek syariah, thitung 3,118 > ttabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,002 (0,002 < 0,05). Variabel pelayanan syariah, thitung	Variabel independen : Religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan, promosi.

<sup>43</sup> Wahyu Utami, Marijati Sengen dan M. Yudi Rachman, "Analisis Pengaruh Religiusitas, Kelompok Referensi Dan Motivasi Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Kota Banjarmasin)," *Jurnal Wawasan Manajemen* 3, no. 01 (Februari 2015).

	Rahmi Anggraini Putri, 2021. <sup>44</sup>	bank syariah Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda	6,024 > ttabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,000 (0,000 < 0,05). Variabel kepatuhan syariah, thitung 2,547 > ttabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,012 (0,012 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap citra bank syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kota Sabang.	Variabel dependen : Keputusan nasabah menggunakan produk PSDS  Penelitian ini menggunakan metode Analisis regresi linier berganda
5	Pengaruh Promosi Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Emas Di Unit Pegadaian Syariah Jmp Surabaya, Novita Sari, Khusnul Fikriyah, 2021. <sup>45</sup>	Variabel independen: Promosi islami  Variabel dependen: keputusan nasabah memilih produk tabungan.  Penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana.	Dapat disimpulkan pengujian hipotesis untuk Promosi Islam nilai t tabel 1.98861, tingkat signifikan 0.000 dan teruntuk nilai t hitung 11.363. Didapat nilai koefisien sesuai dengan harapan tingkat signifikansi lebih kecil 0.05 hasil sesuai pada	Variabel independen : Religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan, promosi.  Variabel dependen : Keputusan nasabah menggunakan produk PSDS

<sup>44</sup> Rahmi Anggraini Putrid dan Nurma Sari, "Pengaruh Merek Syariah, Pelayanan Syariah, Dan Kepatuhan Syariah Terhadap Citra Bank Syariah Di Pt. Bank Syariah Mandiri Kota Sabang," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam* 3 no. 01 (Mei 2021).

<sup>45</sup> Novita Sari dan Khusnul Fikriyah, "Pengaruh Promosi Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Emas Di Unit Pegadaian Syariah Jmp Surabaya" *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* 4 no. 01 (2021).  
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

			hipotesis alternatif sehingga Ha1 diterima dan Ho1 diterima.	Penelitian ini menggunakan metode Analisis regresi linier berganda.
6	Pengaruh Religiusitas, Persepsi Dan Motivasi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah, Muhammad Zuhirsyan, Nurlinda, 2021. <sup>46</sup>	<p>Variabel dependen: Keputusan memilih perbankan syariah</p> <p>Variabel independen: Religiusitas, persepsi, motivasi.</p> <p>Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda.</p>	<p>Penelitian ini menemukan bahwa secara simultan ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap keputusan memilih dengan nilai F hitung adalah 57,940. Sedangkan secara parsial, variabel religiusitas tidak berpengaruh dengan tingkat signifikansi sebesar 0,671. Dan variabel persepsi juga tidak berpengaruh dengan tingkat signifikansi 0,671. Artinya yang di terima adalah variabel motivasi dengan tingkat signifikansi 0,000.</p>	<p>Variabel independen : Religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan, promosi.</p> <p>Variabel dependen : Keputusan nasabah menggunakan produk PSDS Penelitian ini menggunakan metode Analisis regresi linier berganda.</p>

<sup>46</sup> Muhammad Zuhirsyan dan Nurlinda, "Pengaruh Religiusitas, Persepsi Dan Motivasi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah" *Jurnal Perbankan Syariah* 2 no. 02 (Oktober 2021). <https://ejournal.stiesyariahbengkalis.ac.id/index.php/jps>

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survei. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain melalui kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu didalam kehidupan manusia yang dinamakannya sebagai variabel. Dalam penelitian ini penulis menjadikan Religiusitas, Kepatuhan Syariah, Kualitas Layanan, Pengetahuan akan Produk dan Promosi yang dilakukan sebagai variabel dari keputusan nasabah menggunakan produk Pegadaian Syariah *Digital Services* di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung.

Metode penelitian survei yaitu dilakukan dengan mengumpulkan informasi dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden. Dalam metode penelitian survei digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu.<sup>47</sup>

#### B. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Data primer

Adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi.<sup>48</sup> Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah data kuesioner, data-data yang bersumber langsung dari pengamatan

<sup>47</sup> V Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: PUSTAKABARUPRES, 2020), 11.

<sup>48</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 89.

kelengkapan, yaitu mengadakan wawancara langsung dengan karyawan dan nasabah Cabang Pegadaian Syariah Jelutung.

## 2. Data sekunder

Adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. Yang diperoleh dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi.<sup>49</sup> Yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data yang bersumber dari dokumen-dokumen atau literatur-literatur pustaka lainnya.

### C. Instrument pengumpulan data

Instrumen pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjaring informasi kuantitatif dari responden sesuai ruang lingkup penelitian. Adapun instrument pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

## 1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.<sup>50</sup> Peneliti datang langsung ke Cabang Pegadaian Syariah Jelutung dan melakukan pengamatan terhadap perilaku nasabah dan karyawan di CPS Jelutung

## 2. Kuesioner / angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan instrument pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para responden.<sup>51</sup> Penyebaran angket dilakukan dalam bentuk pernyataan tertutup dan langsung untuk mendapatkan variabel layanan, pengetahuan

<sup>49</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 90

<sup>50</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 94

<sup>51</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 94

dan promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Services* di CPS Jelutung.

### 3. Wawancara

Wawancara adalah salah satu instrument yang digunakan untuk menggali data secara lisan. Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar kita mendapatkan data yang valid dan detail.<sup>52</sup> peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan Pihak Pegadaian, Karyawan, dan Nasabah CPS Jelutung dengan mempersiapkan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

### 4. Dokumentasi

Analisis dokumen lebih mengarah pada bukti konkret. Dengan instrument ini kita diajak untuk menganalisis isi dari dokumen-dokumen yang dapat mendukung penelitian kita.<sup>53</sup> Melalui dokumentasi tersebut, maka metode pengumpulan data verbal mengenai aplikasi PSDS dan Pegadaian Syariah serta yang berbentuk tulisan yang ada di CPS Jelutung dan yang berkaitan dengan historis dan geografis, visi dan misi Pegadaian, struktur organisasi, keadaan dan produk-produk Pegadaian Syariah tersebut.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya.<sup>54</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah Cabang Pegadaian Syariah Jelutung.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Ukuran sampel atau jumlah

<sup>52</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 94.

<sup>53</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 94.

<sup>54</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 80.

sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti melakukan penelitian yang bersifat kuantitatif.

Roscoe, memberikan pedoman penentuan jumlah sampel antara 30 sampai 500 elemen. Jika sampel dipecah lagi kedalam subsample, jumlah minimum subsample harus 30.<sup>55</sup> Berdasarkan pendapat tersebut, jumlah semua variabel dalam penelitian ini adalah lima. Maka,  $5 \times 10 = 50$ . Ini adalah jumlah elemen minimal sampel. Sehingga penggunaan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Lebih dari batas minimum. Diharapkan semakin banyak sampel yang digunakan semakin baik juga hasil dari penelitian yang dilakukan. Hal demikian merujuk kepada pendapat Roscoe bahwa semakin besar sample dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Atau teknik sampling merupakan teknik dalam pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Secara garis besar dibagi menjadi dua yaitu, *probability sampling* dan *non probability sampling*.

##### 1. Probability sampling

Adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini terdiri dari 3, yaitu:

- a. *Simple random sampling*, pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen (sama).
- b. *Proportionate stratified random sampling*, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.
- c. *Cluster sampling*, teknik sampling ini digunakan untuk menentukan sampel jika objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misal penduduk dari suatu Negara, Provinsi,

<sup>55</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 81.

atau Kabupaten. Untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan.

## 2. *Non Probability sampling*

Adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini terdiri dari 6, yaitu :

- a. Sampling sistematis, teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
- b. Sampling kuota, teknik menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan.
- c. *Incidental sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel.
- d. *Purposive sampling*, teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu.
- e. Sampling jenuh, teknik penentuan sampel jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.
- f. *Snowball sampling*, teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.<sup>56</sup>

Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Probability Sampling* dengan teknik pengambilan sampel secara acak (*Simple Random Sampling*) dalam menentukan pengisi kuesioner / angket. Dan menggunakan *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling* dalam melakukan wawancara kepada pihak Cabang Pegadaian Syariah Jelutung.

## F. Variabel Penelitian dan Pengukuran

Kata variabel berasal dari bahasa Inggris “*Vary*” yang berarti berubah-ubah dan “*able*” yang berarti dapat. Variabel berarti suatu yang sifatnya

<sup>56</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 85.

dapat berubah-ubah.<sup>57</sup> Adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Hatch dan Fardahany, secara teoritis variabel sendiri dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain.<sup>58</sup> Adapun jenis-jenis variabel adalah sebagai berikut :

1. Variabel *Independ X* (variabel bebas)

Merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Religiusitas(X1), Kepatuhan Syariah(X2), Kualitas Layanan(X3), Pengetahuan(X4) dan Promosi(X5).

2. Variabel *Dependen Y* (variabel terikat)

Merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Services di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung.

Dari penjelasan diatas maka variabel penelitian dapat dioperasionalkan sebagai berikut :

**Table 3.1**  
**Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi Variabel	Referensi	Indikator
Religiusitas (X1)	Tingkat pemahaman, kepercayaan dan penerapan ajaran islam	Bambang Suryadi, Bahrul Hayat Religiusitas Konsep, Pengukuran,	1. Aspek iman 2. Aspek Islam 3. Aspek ihsan 4. Aspek ilmu 5. Aspek amal.

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2016), 115.

<sup>58</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 75.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

	dalam kehidupan sehari-hari	dan Implementasi di Indonesia (Jakarta: Bibliosmia, 2021).	
Kepatuhan Syariah (X2)	Adalah kepatuhan kepada fatwa DSN yang merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam lembaga keuangan syariah.	Adrian Sutedi, Perbankan Syariah: Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009).	1. Akad atau kontrak 2. Dana zakat 3. Lingkungan kerja 4. Bisnis dan usaha yang tidak bertentangan dengan syariah 5. Terdapat DSN 6. Sumber dana halal
Kualitas Layanan (X3)	Upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan serta ketepatan penyampaiannya yang mampu mengimbangi harapan kepada konsumen.	Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, <i>Service, Quality dan Satisfaction</i> (Yogyakarta: C.V. ANDI OFFSET, 2016).	1. <i>Efisiensi</i> 2. <i>Reliabilitas</i> 3. <i>Fulfillment</i> 4. <i>Privasi</i> 5. <i>Responsivnes</i> 6. Kompensasi 7. Kontak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pengetahuan (X4)	Merupakan informasi yang digabungkan pada pemahaman serta tujuan untuk dilakukan agar melekat pada benak konsumen.	Philip Kotler, <i>Prinsip Pemasaran Manajemen</i> ( Jakarta: Prenhalindo, 2000).	1. Pengetahuan terkait produk dan jasa 2. Pengetahuan terkait pembelian 3. Pengetahuan akan pemakaian.
Promosi (X5)	Merupakan salah satu alat komunikasi antara penjual dengan pembeli yang sangat diperlukan dalam kegiatan usaha.	Philip Kotler dan Gary Armstrong, <i>Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi ke-12. Jilid 1</i> (Jakarta: Erlangga, 2012).	1. Penjualan langsung ( <i>personal seling</i> ) 2. Periklanan ( <i>advertising</i> ) 3. Promosi penjualan ( <i>sales promotion</i> ) 4. Publisitas ( <i>publicity</i> ) 5. Hubungan masyarakat ( <i>public relation</i> ).
Keputusan Nasabah (Y)	Proses bagaimana menentukan keputusan terbaik dari sejumlah	Ujang Sumarwan, <i>Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapan</i>	1. Pengenalan Kebutuhan 2. Pencarian informasi 3. Evaluasi alternatif

	alternatif pilihan.	<i>dalam Pemasaran Edisi kedua, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014).</i>	4. Keputusan pembelian 5. Perilaku Pasca Pembelian.
--	---------------------	--	--

Pengembangan instrumen penelitian tersebut, kemudian disusun beberapa item pertanyaan kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert. Yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis Kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel dalam penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Analisis Kuantitatif terdiri dari Uji Kualitas Data dan Uji Asumsi Klasik.

## 1. Uji Kualitas Data

### a. Uji validitas

Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan program software komputer SPSS Versi 16. Apabila validitas yang di dapat semakin tinggi, maka tes tersebut akan mengenai sasaran dan semakin menunjukkan apa yang seharusnya ditunjukkan. Pengujian validitas ini dilakukan dengan internal validity, dimana kriteria yang dipakai berasal dari dalam alat tes itu sendiri dan masing-masing item tiap variabel dikorelasi dengan nilai total yang diperoleh dari koefisien korelasi *product moment*. Apabila koefisien korelasi lebih rendah dan tidak signifikan, maka item yang bersangkutan gugur. Adapun taraf signifikan yang digunakan adalah 5%. nilai *corrected* item-total *correlation* yang kurang dari  $r_{tabel}$  menunjukkan bahwa pertanyaan tidak mampu mengukur variabel yang ingin diukur, dan apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut valid.

### b. Uji reliabilitas

Setelah pengujian validitas, maka tahap selanjutnya adalah pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kekonsistenan jawaban responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang mengukur variabel Karakteristik individu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS 20, yang memberi fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha Coefficient* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$ .

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memenuhi asumsi regresi linear berganda yang digunakan untuk menjawab hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi: uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Adapun uji autokorelasi tidak dilakukan dalam penelitian ini, karena data yang akan diikumpulkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

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 UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

dan diolah merupakan data *cross section* (data lintas individu) bukan data *time series* (data lintas waktu).

a. Uji normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang berdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal Probability Plot of Regression standardized residual* atau Skewness & Kurtosis. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan grafik *Normal Probability Plot of Regression standardized residual*. Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal dan *plotting* data *residual* akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Menurut Ghozali, bahwa dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas dengan *Probability Plot* yaitu sebagai berikut :

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel *independen*. Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Menurut Ghozali, Indetifikasi keberadaan multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap *independen* manakah yang dijelaskan oleh variabel *independen* lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel *independen* menjadi variabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

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 UIN Sunninglab Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunninglab Jambi

*dependen* (terikat) dan diregresikan terhadap *independen* lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas *independen* yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel *independen* lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan Nilai VIF tinggi karena  $VIF = 1/Tolerance$ . Nilai *Cutoff* yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* , 0.10 atau sama dengan nilai VIF . 10. Uji multikolinieritas juga dapat dilakukan dengan memperhatikan nilai *Condition Index*. Jika : *Condition Index* > 30, dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala multikolinieritas. *Condition Index* < 30, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. Menurut Ghozali, bahwa jika varian data *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik *Scatter Plot*. Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Analisis regresi berganda

Analisis data yang dimaksud adalah analisis untuk melakukan pengajuan hipotesis dan menjawab rumusan masalah yang telah diajukan. Data-data yang telah diperoleh akan diolah menggunakan teknik kuantitatif deskriptif. Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan

rumus statistik, yakni program *software*. Adapun model statistik yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 e. . .$$

Keterangan:

Y = Keputusan nasabah menggunakan aplikasi PSDS

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi religiusitas

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi kepatuhan syariah

b<sub>3</sub> = Koefisien regresi kualitas layanan

b<sub>4</sub> = Koefisien regresi pengetahuan

b<sub>5</sub> = Koefisien regresi promosi

X<sub>1</sub> = Religiusitas

X<sub>2</sub> = Kepatuhan syariah

X<sub>3</sub> = Kualitas layanan

X<sub>4</sub> = Pengetahuan

X<sub>5</sub> = Promosi

e = Varians pengganggu.

## H. Uji Hipotesis

### 1. Uji simultan (uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variable independen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variable dependen. Merumuskan hipotesis statistik :  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = 0$ , Artinya religiusitas(X<sub>1</sub>) Kepatuhan syariah(X<sub>2</sub>) kualitas layanan(X<sub>3</sub>) pengetahuan(X<sub>4</sub>) dan promosi(X<sub>5</sub>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan nasabah menggunakan produk PSDS di Cabang Pegadaian Syariah (Y).

Ha<sub>3</sub> :  $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 \neq 0$ , Artinya religiusitas(X<sub>1</sub>) Kepatuhan syariah(X<sub>2</sub>) kualitas layanan(X<sub>3</sub>) pengetahuan(X<sub>4</sub>) dan promosi(X<sub>5</sub>)

berpengaruh signifikan terhadap Keputusan nasabah menggunakan produk PSDS di Cabang Pegadaian Syariah (Y). Kaidah pengambilan keputusan :

- a. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.
- b. Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

Kaidah pengambilan keputusan dalam Uji-F dengan menggunakan SPSS adalah :

- a. Jika Probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak.
- b. Jika Probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima.

Uji F digunakan untuk menguji semua variabel independen dalam model berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu membandingkan antra F hitung dengan F tabel pada derajat kebesaran dan tingkat kepercayaan tertentu.

## 2. Uji parsial (uji t)

Uji t parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual. Merumuskan hipotesis statistik :

$H_0$  :  $\beta_1 = 0$ , religiusitas (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PSDS (Y)

$H_{a1}$  :  $\beta_1 \neq 0$ , religiusitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PSDS (Y)

$H_0$  :  $\beta_2 = 0$ , kepatuhan syariah (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PSDS (Y).

$H_{a2}$  :  $\beta_2 \neq 0$ , kepatuhan syariah (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PSDS (Y).

$H_0$  :  $\beta_3 = 0$ , kualitas layanan produk PSDS (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PSDS (Y).

$H_{a3} : \beta_3 \neq 0$ , kualitas layanan produk PSDS (X3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PSDS (Y).

$H_0 : \beta_4 = 0$ , pengetahuan nasabah akan produk PSDS (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PSDS (Y).

$H_{a4} : \beta_4 \neq 0$ , pengetahuan nasabah akan produk PSDS (X4) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PSDS (Y).

$H_0 : \beta_5 = 0$ , promosi (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PSDS (Y).

$H_{a5} : \beta_5 \neq 0$ , promosi (X5) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PSDS (Y).

Kaidah pengambilan keputusan :

- a. Jika nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.
- b. Jika nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

Kaidah pengambilan keputusan dalam uji T dengan menggunakan SPSS adalah :

- a. Jika Probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak.
  - b. Jika Probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima.
3. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Uji ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, jika  $R^2 = 100\%$  berarti variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen, demikian sebaliknya jika  $R^2 = 0$  berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang semakin tinggi menjelaskan bahwa semakin cocok variabel independen menjelaskan variabel dependen. Semakin kecil nilai  $R^2$  berarti semakin sedikit kemampuan variabel-variabel independen untuk menjelaskan variabel

dependen. Hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- a. Nilai  $R^2$  harus berkisar 0 sampai 1 ( $0 < R^2 < 1$ )
- b. Bila  $R^2 = 1$  berarti terjadi kecocokan sempurna dari variabel independen menjelaskan variabel dependen.
- c. Bila  $R^2 = 0$  berarti tidak ada hubungan sama sekali antara variabel independen terhadap variable dependen.

Oleh karena dalam analisis regresi berganda menggunakan lebih dari satu variabel independen, maka nilai yang diambil adalah nilai *Adjusted R-Square*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
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 UIN Suntha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

## BAB IV DESKRIPSI LOKASI, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Jelutung Kota Jambi. Adapun alasan pemilihan lokasi ini karena CPS Jelutung merupakan induk dari semua cabang pegadaian syariah yang ada di kota jambi sehingga data yang di perolehpun lebih lengkap jika di bandingkan dengan meneliti hanya di Unit Pegadaian Syariah (UPS) yang berskala kecil. Pegadaian syariah ini beralamat di Jl. DI Panjaitan No. 30, Kebun Handil, Kec. Jelutung, Kota Jambi.

**Gambar 4.1**  
**Lokasi Cabang Pegadaian Syariah Jelutung**



#### 2. Sejarah berdiri

Pegadaian merupakan lembaga pembiayaan/perkreditan dengan sistem gadai. Pegadaian modern pada awalnya berkembang di Italia yang kemudian di praktikan di wilayah-wilayah Eropa lainnya, seperti Inggris dan Belanda. System gadai tersebut memasuki Indonesia dibawa dan dikembangkan oleh VOC

Pada mulanya pegadaian di Indonesia dilaksanakan oleh pihak swasta, kemudian oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda melalui

Staatsblad Tahun 1901 No.131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur pegadaian sebagai monopoli pemerintah Belanda. Tanggal 1 April 1901 didirikan Rumah Gadai Pemerintah (Hindia Belanda) pertama di Sukabumi, Jawa Barat sehingga setiap tanggal 1 April diperingati sebagai HUT Pegdaian. Selanjutnya, dengan Staatsblad 1930 No. 266 Rumah Gadai tersebut mendapat status Dinas Pegadaian sebagai Perusahaan Negara dalam arti Undang-undang Perusahaan Hindia Belanda. <sup>59</sup>

Adapun pegadaian syariah merupakan sebuah lembaga yang relatif baru di Indonesia. Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang di selaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi pegadaian syariah dijalankan oleh kantor-kantor cabang pegadaian syariah /unit layanan gadai syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain PT Pegadaian.

ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara structural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari Tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di Tahun yang sama hingga September 2003. Masih di Tahun yang sama pula, 4 kantor cabang pegadaian di Aceh di konversi menjadi pegadaian syariah. Saat ini jasa gadai syariah dikembangkan dalam bentuk *outlet-outlet* gadai syariah.<sup>60</sup>

Di Kota Jambi sendiri, Pegadaian syariah hanya memiliki satu kantor cabang yaitu Cabang Pegadaian Syariah Jelutung yang berdiri pada tahun 2009. Cabang Pegadaian Syariah Jelutung memiliki beberapa unit pegadaian syariah, diantaranya unit Kampung Solo, unit Pasar Baru Bangko, Unit Talang Banjar, Unit Kebun Jeruk, Unit Simpang Mayang,

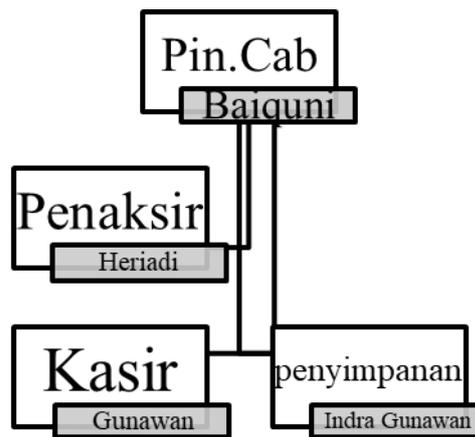
<sup>59</sup> Veithzal Rivai dkk, *Bank and Financial Institution Management, Conventional and Sharia System* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 131.

<sup>60</sup> Andri Soemirta, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), 404.

Unit Pasar Angso Duo, Unit Aston Villa, Unit Pal Merah, Unit UIN STS Jambi, Unit Jelutung, dan Cabang Bungo.

### 3. Struktur organisasi

**Gambar 4.2**  
**Struktur organisasi di Cabang**  
**Pegadaian Syariah Jelutung**



Adapun penjelasan mengenai tugas masing-masing bagian dari struktur organisasi Cabang Pegadaian Syariah Jelutung adalah sebagai berikut:

- a. Pimpinan Cabang bertugas mengelola operasional cabang, yaitu :
  - 1) Menyalurkan uang pinjaman secara hukum gadai yang di dasarkan pada penerapan prinsip-prinsip syariah Islam.
  - 2) Pimpinan cabang juga melaksanakan usaha-usaha lain yang telah ditentukan oleh manajemen serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lain.
  - 3) Pimpinan cabang sebagai pelaksana teknis dari perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.
  - 4) Secara organisatoris pimpinan cabang bertanggung jawab kepada pimpinan wilayah, selanjutnya pimpinan wilayah akan melaporkan hasil kegiatan binaan kepada direksi. Sedangkan direksi akan membuat kebijakan dan pengelolaan kantor CPS dan memberikan respon atau tindak lanjut atas laporan

pimpinan wilayah dengan dibantu oleh jendral mananger pegadaian pusat.

- b. Penaksir adalah orang yang menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan penaksiran uang pinjaman yang wajar serta citra yang baik bagi perusahaan. Tugas-tugas penaksir:
  - 1) Memberikan pelayanan kepada *rahin* dengan cepat, mudah, dan aman.
  - 2) Menaksir barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - 3) Memberikan perhitungan kepada pemimpin cabang penggunaan pinjaman gadai oleh *rahin*.
  - 4) Menetapkan biaya administrasi dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Kasir dan penyimpanan adalah orang yang bertugas meakukan penerimaan, penyimpanan, dan pembayaran serta pembuktian sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran opsional kantor cabang.

## B. Deskripsi Data

1. Data sampel penelitian yang diperoleh

**Tabel 4.1**  
**Keterangan penyebaran kuesioner**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuesioner yang disebar	165	100%
Kuesioner yang kembali	150	91%
Kuesioner yang tidak kembali	15	9%
Kuesioner yang tidak digunakan	15	9%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

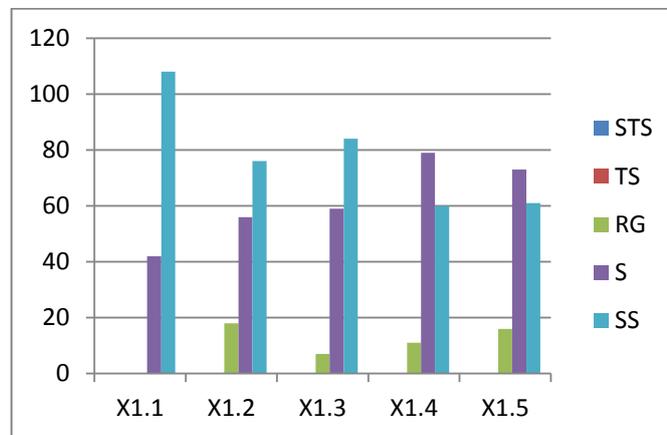
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

Dari tabel diatas diketahui penyebaran kuesioner sebanyak 165 (100%), sedangkan kuesioner yang kembali sebanyak 150 (91%). Dan kuesioner yang tidak kembali adalah sebanyak 15 (9%).

2. Hasil tanggapan responden
  - a. Variabel religiusitas (X1)

Pada variabel religiusitas terdapat 5 pernyataan, dengan hasil jawaban responden sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Hasil jawaban pernyataan variabel X1**



Dapat dilihat dari kelima pernyataan tersebut jawaban responden yang paling dominan adalah SS (sangat setuju) yang artinya rata-rata responden memiliki tingkat religiusitas yang tinggi.

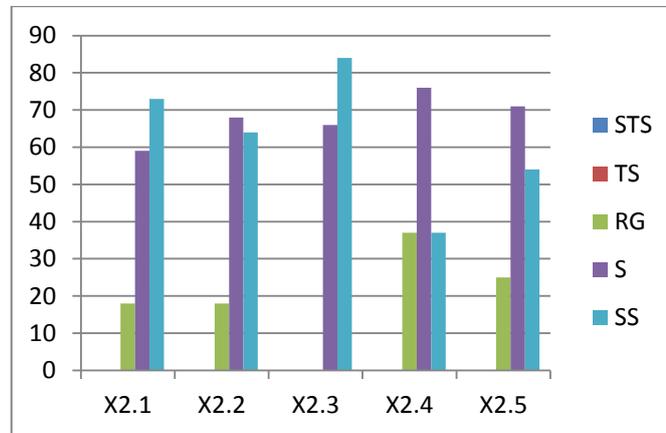
- b. Variabel kepatuhan syariah (X2)

Variabel kedua ini terdapat 5 item pernyataan dan berikut hasil jawaban dari responden.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Tabel 4.3 Hasil jawaban pernyataan variabel X2**

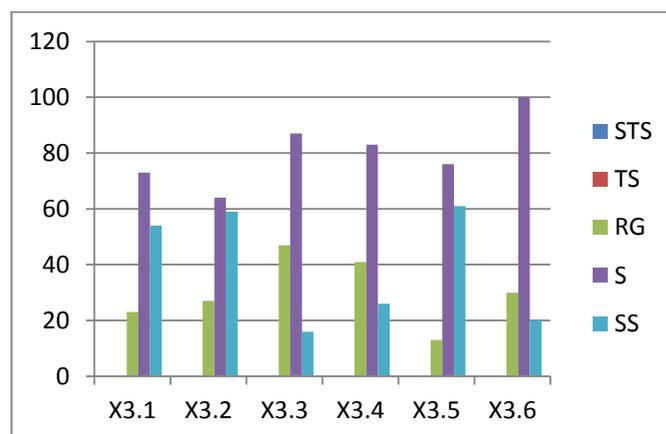


Kelima pernyataan mengenai variabel kepatuhan syariah jawaban responden yang paling dominan adalah S (setuju), Adapun tidak sedikit juga responden yang menjawab RG (ragu-ragu), dan sisanya menjawab SS (sangat setuju). Artinya responden menganggap bahwa pihak CPS Jelutung sudah cukup mematuhi syariah islam.

c. Variabel kualitas layanan (X3)

Variabel ketiga ini terdapat 6 item pernyataan, dengan hasil jawaban responden sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Hasil jawaban pernyataan variabel X3**



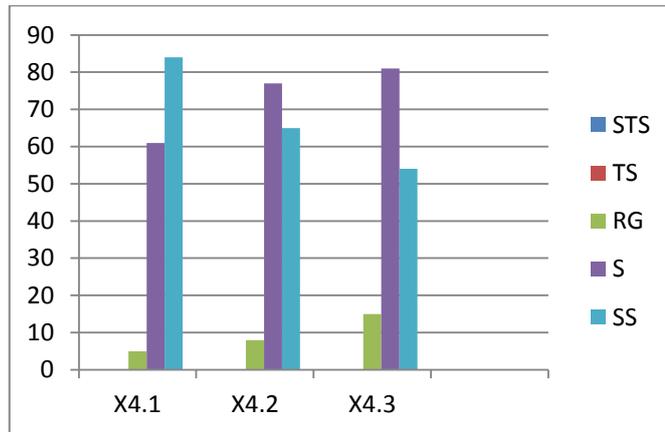
Melalui tabel diatas, dapat dilihat bahwa jawaban yang paling dominan adalah S (setuju), sedangkan jawaban RG (ragu-ragu) dan SS

(sangat setuju) hampir seimbang. Artinya, kualitas layanan yang diberikan oleh produk digital PSDS sudah cukup baik.

d. Variabel pengetahuan (X4)

Variabel keempat ini terdapat 3 item pernyataan, dengan hasil jawaban responden sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Hasil jawaban pernyataan variabel X4**



Berdasarkan tabel diatas, jawaban yang paling dominan adalah S (setuju) dan hanya sedikit yang memilih jawaban RG (ragu-ragu), sedangkan tidak sedikit pula responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) terhadap pernyataan yang ada pada variabel X4. Artinya, dapat dikatakan bahwa nasabah memiliki pengetahuan yang cukup tinggi terhadap produk PSDS.

e. Variabel promosi (X5)

Variabel kelima ini terdapat 5 item pernyataan, dengan hasil jawaban responden sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

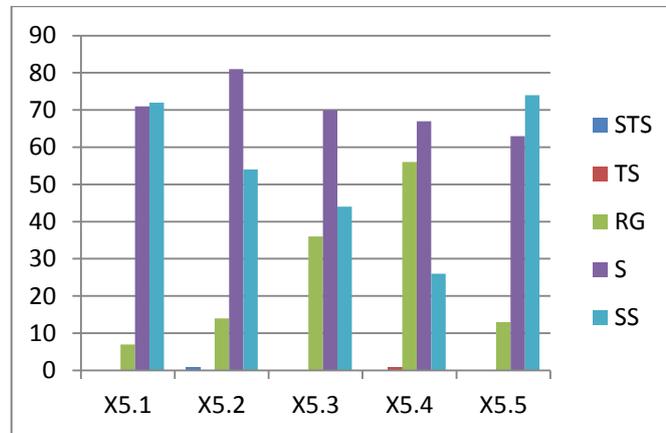
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suah Negeri Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suah Negeri Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Tabel 4.6 Hasil jawaban pernyataan variabel X5**



Pernyataan variabel terakhir, yaitu variabel X5 dapat dilihat bahwa jawaban yang paling dominan adalah S (setuju), kemudian disusul oleh jawaban SS (sangat setuju), dan tidak sedikit pula yang menjawab RG (ragu-ragu). Akan tetapi, pada pernyataan kali ini terdapat satu responden yang menjawab STS (sangat tidak setuju), dan satu orang menjawab TS (tidak setuju). Artinya, meskipun promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian sudah cukup banyak dan menarik, ternyata masih ada juga nasabah yang belum merasa tertarik dengan promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian tersebut.

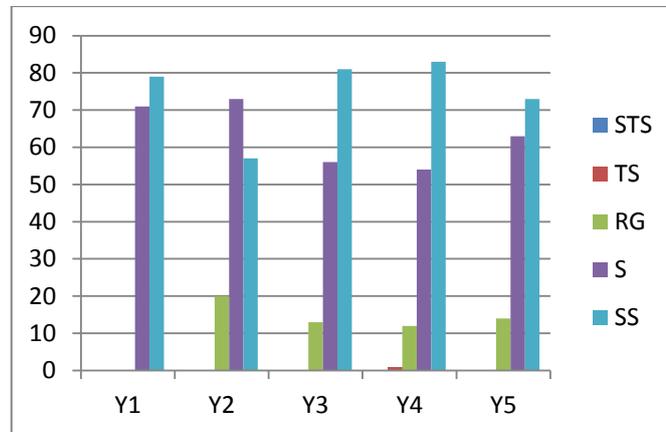
f. Variabel pengambilan keputusan (Y)

Variabel pengambilan keputusan (Y) ini terdapat 5 item pernyataan dengan hasil jawaban responden sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Tabel 4.7 Hasil jawaban pernyataan variabel Y**



Variabel dependen atau Y jawaban yang paling dominan adalah SS (sangat setuju), dan disusul oleh jawaban S (setuju). Artinya, banyak responden yang tertarik menggunakan aplikasi PSDS ini dan juga berniat merekomendasikannya kepada orang lain.

### 3. Profil Responden

Adapun penelitian ini yang menjadi responden adalah nasabah cabang pegadaian syariah jelutung. Data hasil penelitian ini didapat secara langsung dari responden dengan menyebarkan kuesioner. Adapun responden yang dipilih adalah berjumlah 150 orang. Pada bagian ini menyajikan informasi mengenai keadaan umum responden berdasarkan jenis kelamin, usia, agama, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menjadi nasabah serta persentasi dari setiap jawaban pernyataan yang dipilih.

#### a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.8 Jenis kelamin responden**

No	Jenis kelamin	Jumlah orang	Persentase %
1.	Laki-laki	54	36%
2.	Perempuan	96	64%
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel diatas didapatkan jawaban responden persentase terbesar responden berjenis kelamin perempuan sebesar 64%. Sedangkan untuk persentase berjenis laki-laki sebesar 36%.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

**Tabel 4.9 Range usia responden**

No	Range usia	Jumlah orang	Persentase %
1.	17-25 tahun	18	5%
2.	26-35 tahun	26	17%
3.	36-45 tahun	75	50%
4.	>45 tahun	31	20%
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 50% responden berusia 36-45 karena memang rata-rata usia nasabah pegadaian adalah usia dewasa.

c. Karakteristik responden berdasarkan agama

**Tabel 4.10 Agama responden**

No	Agama	Jumlah orang	Persentase %
1.	Islam	147	98%
2.	Non-islam	3	2%
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel diatas, hampir semua responden beragama Islam. Akan tetapi ada 3 orang responden yang beragama non-islam.

d. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

**Tabel 4.11 Pendidikan terakhir responden**

No	Pendidikan terakhir	Jumlah orang	Persentase %
1.	SD/Sederajat	12	8%
2.	SMP/Sederajat	23	15%
3.	SMA/Sederajat	50	33%
4.	Akademi/Diploma	7	5%
5.	Sarjana S1	54	36%
6.	Sarjana S2/S3	4	3%
Jumlah		150	100%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Berdasarkan tabel diatas, pendidikan terakhir responden terbanyak adalah Sma dan Sarjana S1 dengan presentase 33% dan 36%. Sedangkan pendidikan terakhir responden yang paling sedikit adalah SD dan Sarjana S2/S3 yaitu dengan persentase masing-masing 8% dan 3%.

e. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

**Tabel 4.12 Jenis pekerjaan responden**

No	Jenis pekerjaan	Jumlah orang	Persentase %
1.	Pelajar/Mahasiswa	8	5%
2.	ASN/PNS	19	13%
3.	Wiraswasta	44	29%
4.	Karyawan swasta	37	25%
5.	Lain-lain	42	28%
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel diatas, rata-rata jenis pekerjaan responden adalah wiraswasta, karyawan swasta, dan lain-lain. Dengan masing-masing presentase 29%, 25%, dan 28%. Sedangkan jenis pekerjaan paling sedikit adalah pelajar/mahasiswa yaitu hanya 5% saja.

f. Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah

**Tabel 4.13 Lama menjadi nasabah**

No	Lama menjadi nasabah	Jumlah orang	Persentase %
1.	<1 Tahun	28	19%
2.	1-2 Tahun	30	20%
3.	3-4 Tahun	25	16%
4.	>4 Tahun	67	45%
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel diatas, responden dengan presentase terbesar adalah yang telah menjadi nasabah yang diatas 4 tahun dengan presentase 45%.

4. Data tabulasi silang karakteristik dan jawaban responden

Penyajian data kedalam bentuk tabulasi saja tidak akan menjawab banyak pertanyaan penelitian. Walaupun jumlah frekuensi, persentase distribusi atau rata-rata sudah merupakan ringkasan yang bisa

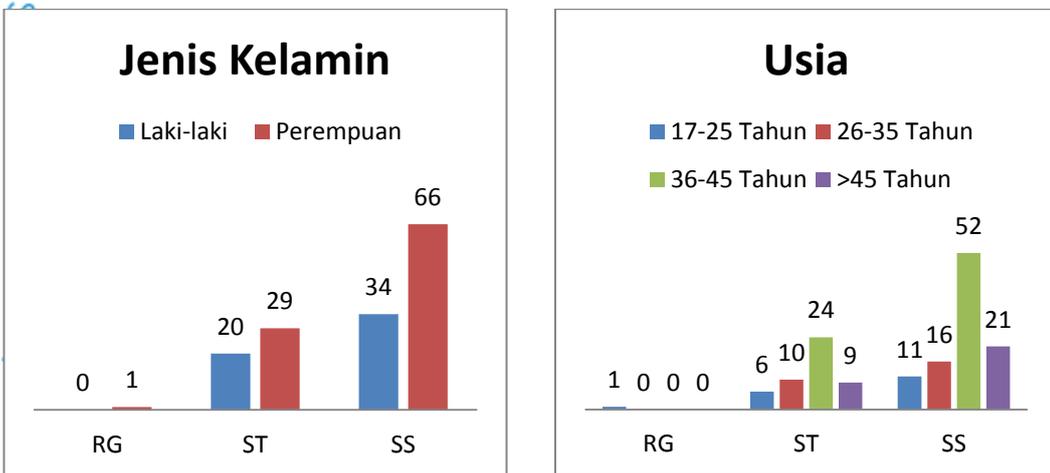
dipertimbangkan sebagai suatu informasi. Hal tersebut belum menghasilkan nilai yang cukup bagi sebuah penelitian yang andal. Analisis hasil survei melalui pembagian kelompok, kategori, atau kelas adalah teknik dari tabulasi silang (*Crosstabulation*). Tujuan pengelompokan dan tabulasi silang adalah untuk mengidentifikasi perbedaan-perbedaan diantara grub-grub tersebut dan membuat perbandingannya. Bentuk analisis ini juga memungkinkan untuk menentukan jenis hubungan antara dua variabel. Tujuan pembuatan tabulasi silang adalah untuk melihat apakah ada korelasi antara status yang disandang oleh responden dengan pilihan yang dipilihnya.<sup>61</sup>

a. Variabel religiusitas (X1)

Adapun variabel X1 memiliki lima pernyataan yang akan dipilih oleh responden. Berikut hasil tabulasi silang antara status responden dengan pilihannya pada masing-masing pernyataan pada variabel Religiusitas.

1) X1.1 “*saya meyakini adanya Tuhan dzat yang mengatur seluruh alam*”

**Tabel 4.14 Hasil *Crosstabulation* Variabel X1.1**

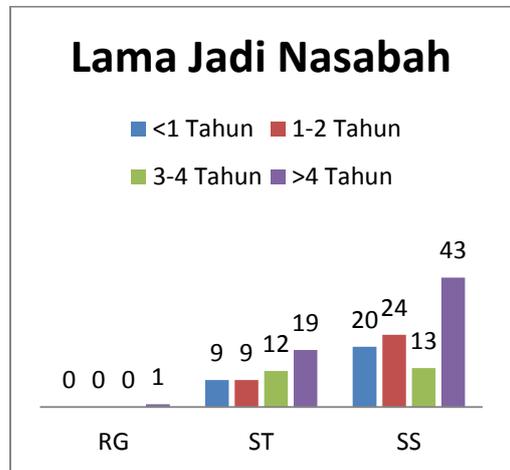
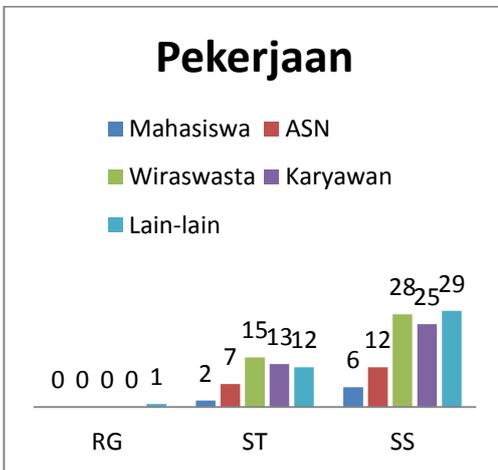
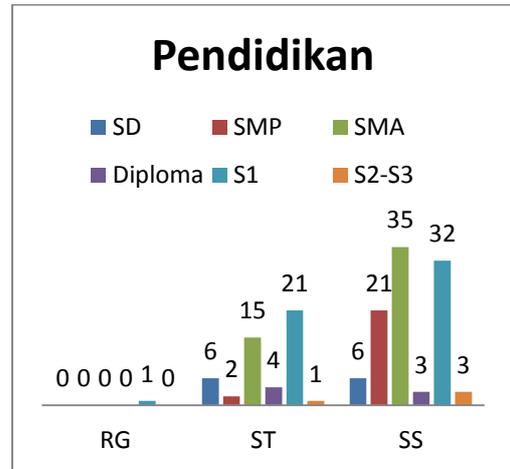
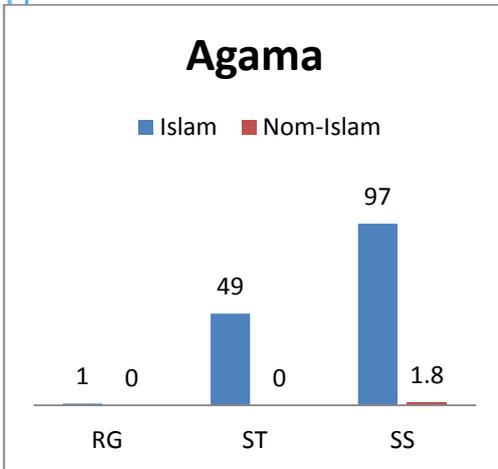


<sup>61</sup> Dermawan Wibisono, *Riset Bisnis Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), 137.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
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 UIN Sunan Jamb  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jamb

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

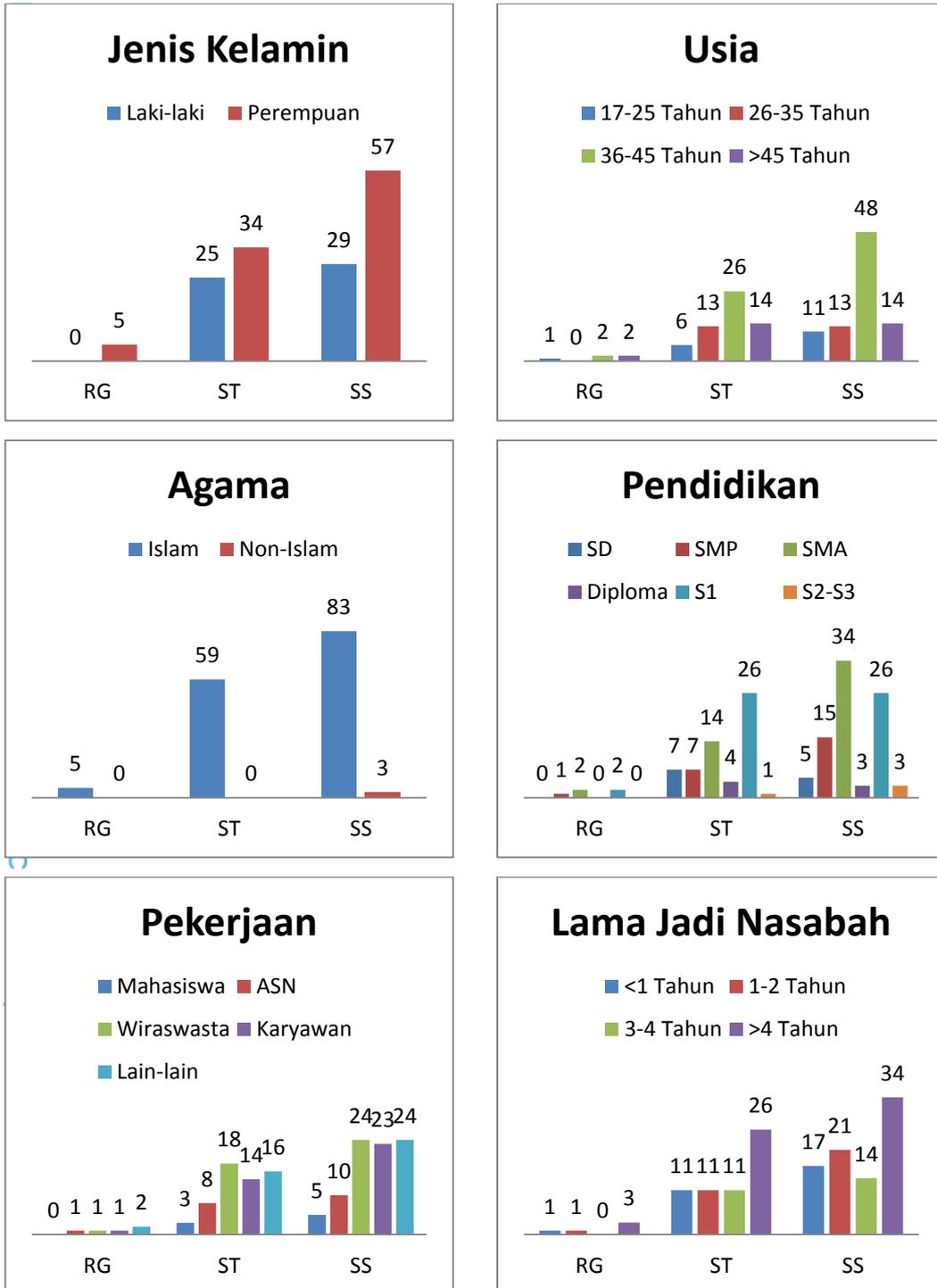
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Dapat dilihat pada tabel diatas, bisa dikatakan bahwa semua responden percaya dengan adanya dzat Tuhan yang mengatur seluruh alam. baik itu laki-laki maupun perempuan, dimulai dari usia 17->45 tahun, baik yang beragama islam maupun non islam, yang memiliki beragam pekerjaan, dengan latarbelakang pendidikan yang berbeda pula. Akan tetapi ada satu orang berjenis kelamin perempuan yang menjawab ragu-ragu akan pernyataan ini, yang demikian dapat diasumsikan bahwa orang tersebut memiliki tingkat religiusitas yang rendah.

2) X1.2 “saya membaca kitab suci untuk lebih mendekatkan diri kepada Tuhan”

Tabel 4.15 Hasil Crosstabulation Variabel X1.2



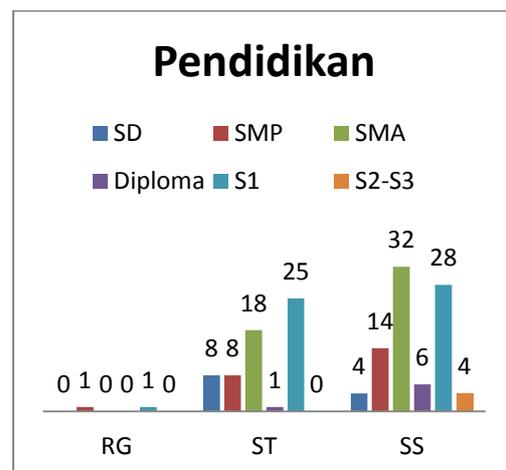
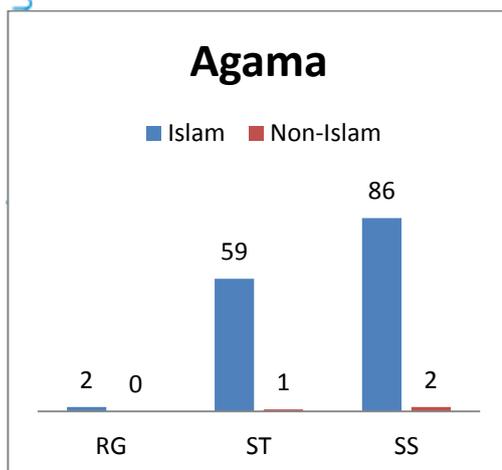
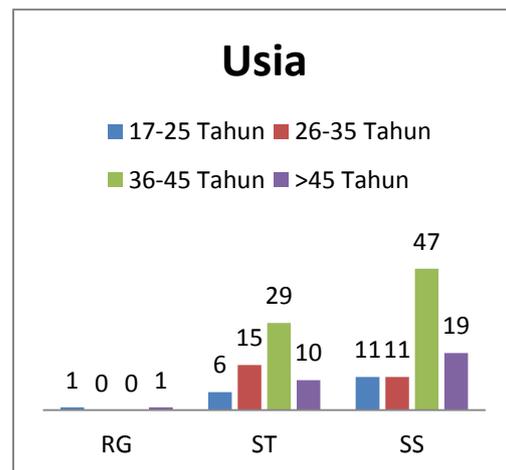
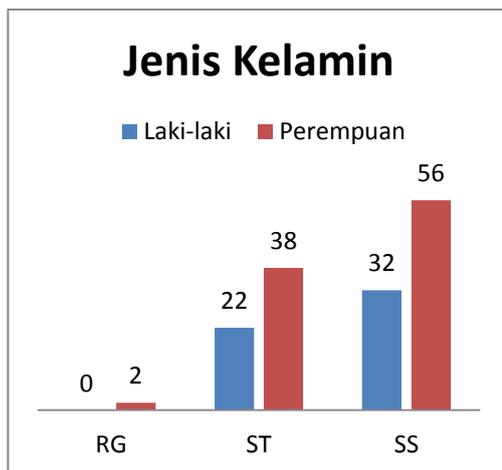
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

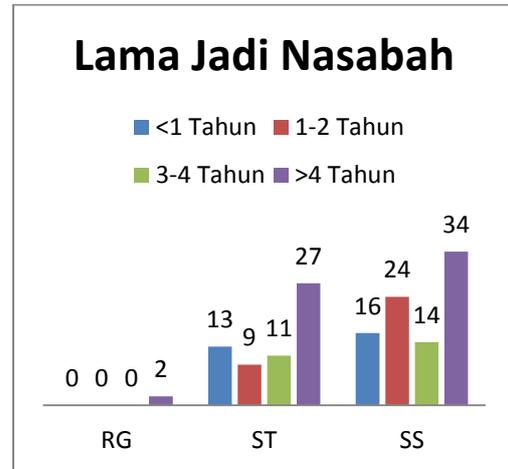
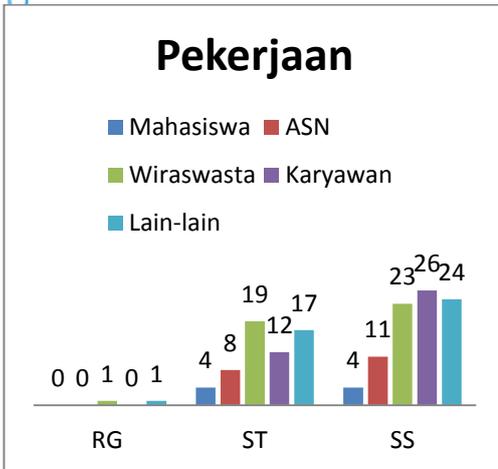
Dapat dilihat dari keenam tabel hasil tabulasi silang diatas diketahui bahwa semua responden dengan jenis kelamin laki-laki memilih setuju dan sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sedangkan responden perempuan 5 orang menjawab ragu-ragu. Dan responden yang telah menjadi nasabah diatas 4 Tahun terdapat 3 orang yang menjawab ragu-ragu. Artinya, seberapa lama pun responden menjadi nasabah di CPS Jelutung tidak terlalu berpengaruh terhadap tingkat religiusitas mereka dari sisi membaca kitab suci agamanya.

3) X1.3 “saya merasa berdosa saat meninggalkan ibadah rutin saya”

**Tabel 4.16 Hasil Crosstabulation Variabel X1.3**



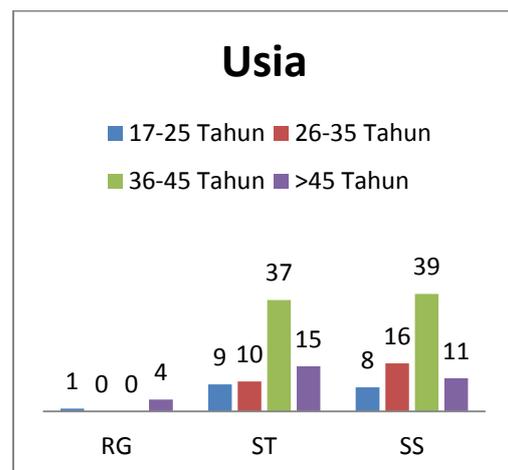
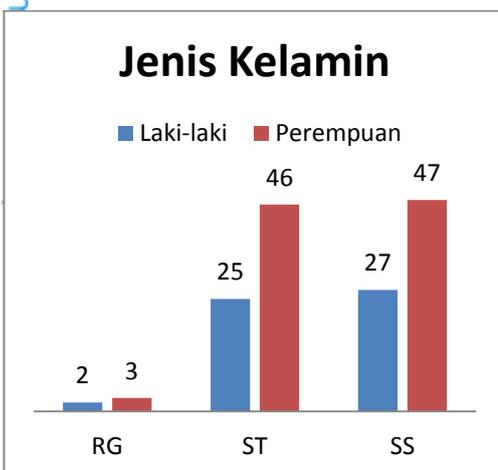
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



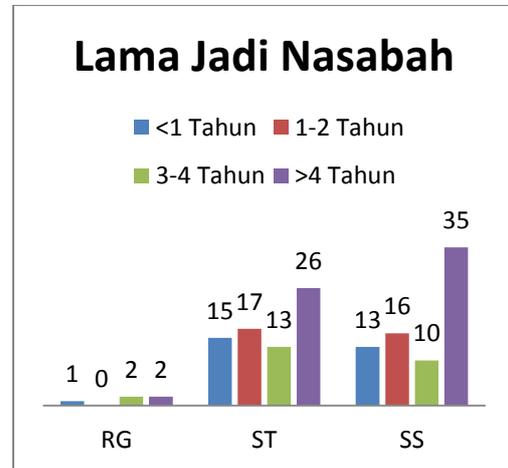
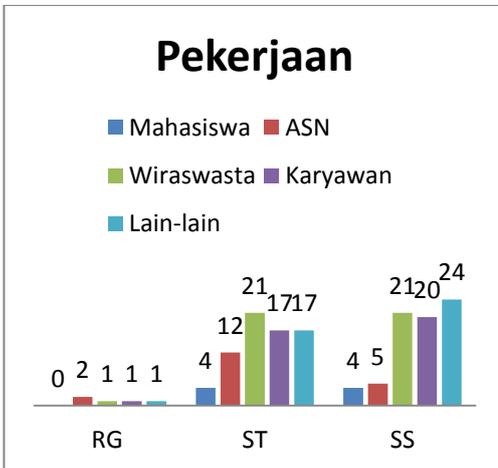
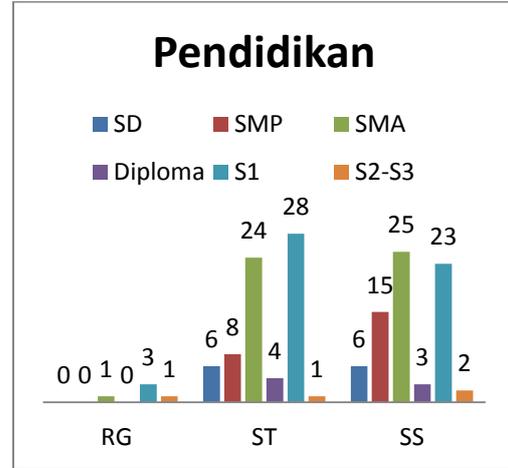
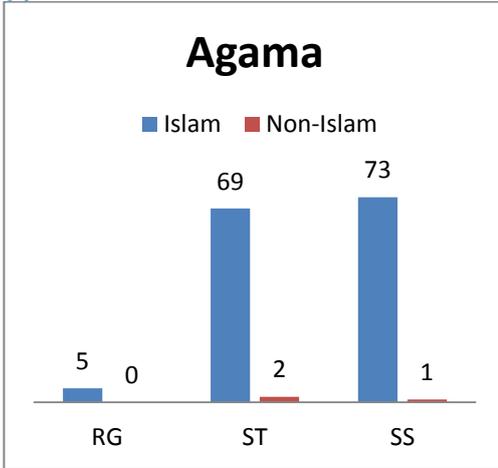
Pernyataan ketiga pada variabel religiusitas ini rata-rata mendapat jawaban setuju dan sangat setuju dari responden. Akan tetapi, ada dua orang responden dengan jenis kelamin perempuan, berlatarbelakang pendidikan tingkat SMP dan S1, dan periode menjadi nasabah adalah diatas 4 Tahun yang menjawab ragu-ragu. Artinya, tingginya tingkat pendidikan juga tidak serta merta menjamin tingginya tingkat religiusitas yang dilihat dari perasaan berdosa atau tidaknya saat seseorang tidak melakukan ibadah rutin Agamanya.

4) X1.4 “saya memahami tentang agama saya dan aturan-aturan didalamnya”

**Tabel 4.17 Hasil Crosstabulation Variabel X1.4**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
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 UIN Sunha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

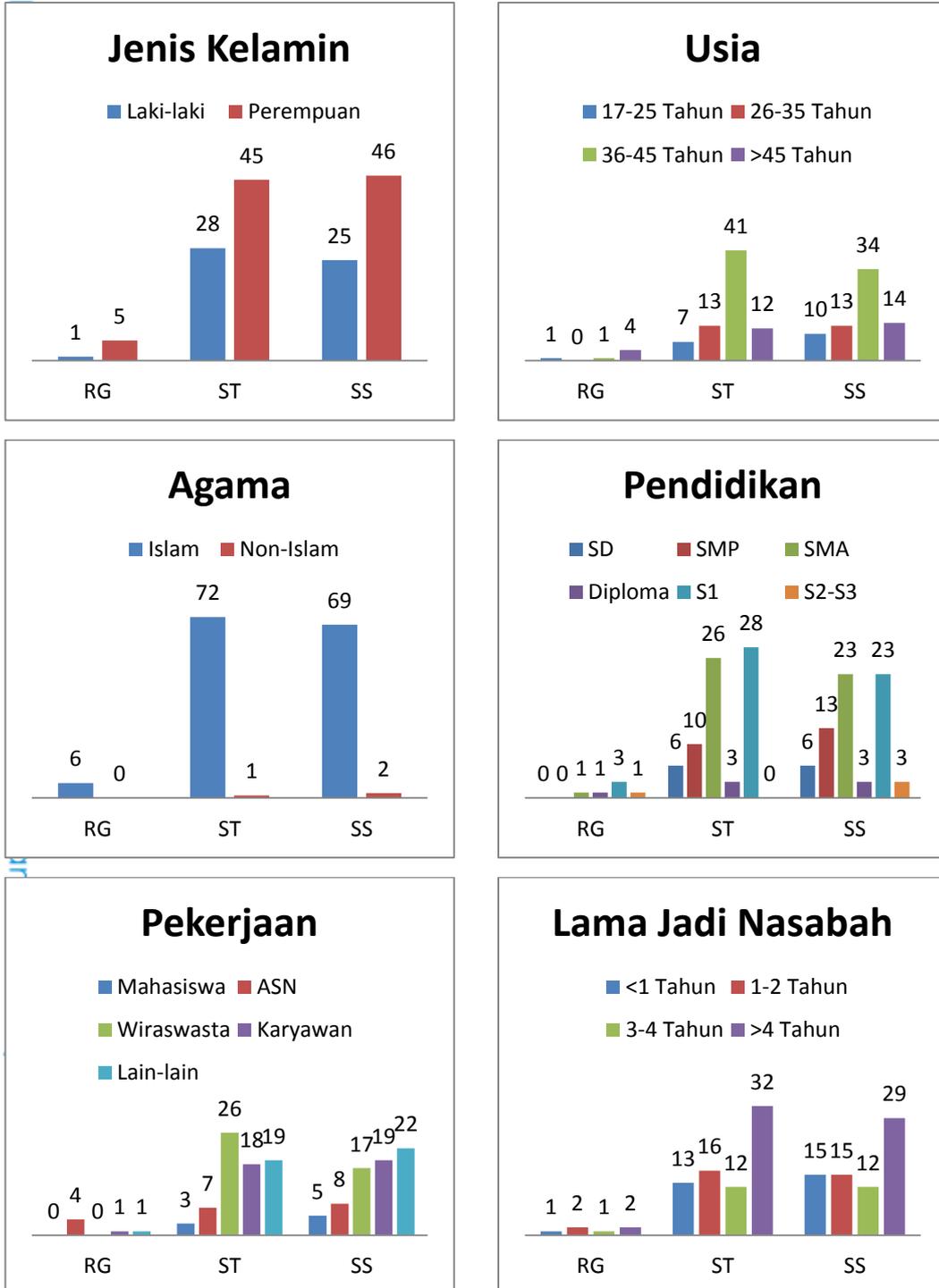


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

5) X1.5 “saya selalu mengajak orang lain kepada kebenaran”

Tabel 4.18 Hasil Crosstabulation Variabel X1.5



Pernyataan terakhir pada variabel religiusitas tentang mengajak orang lain kepada kebenaran mendapat jawaban beragam. Hal ini

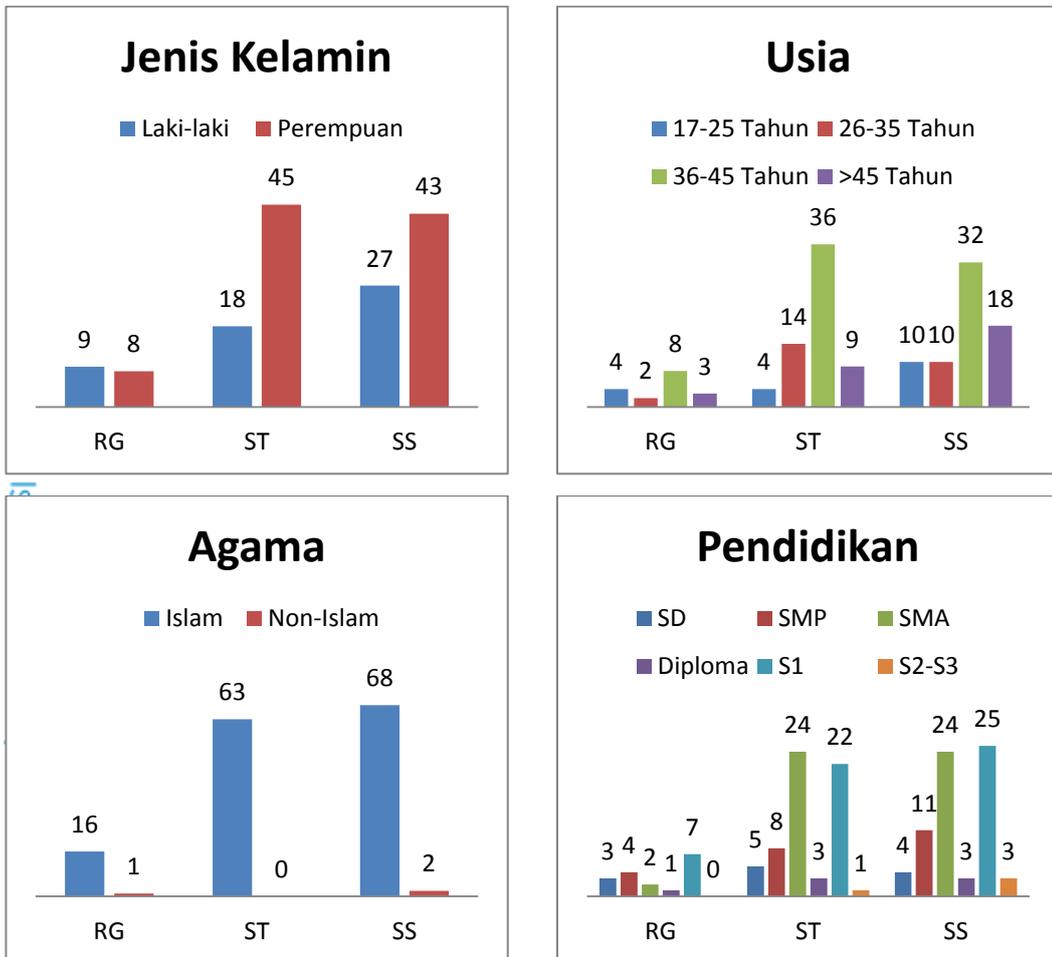
dikarenakan tidak semua orang senantiasa mengajak orang lain kepada kebenaran.

b. Variabel kepatuhan syariah (X2)

Adapun variabel X2 memiliki lima pernyataan yang akan dipilih oleh responden. Berikut hasil tabulasi silang antara status responden dengan pilihannya pada masing-masing pernyataan pada variabel Kepatuhan Syariah.

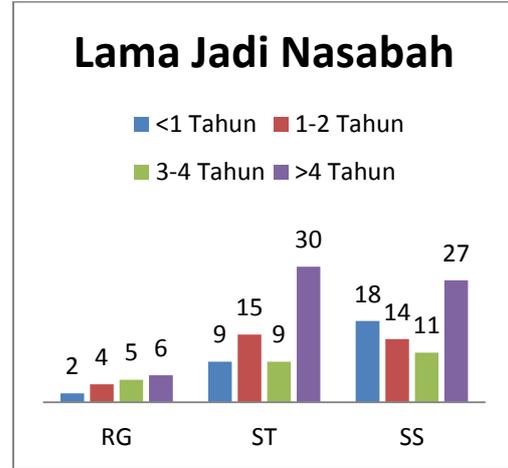
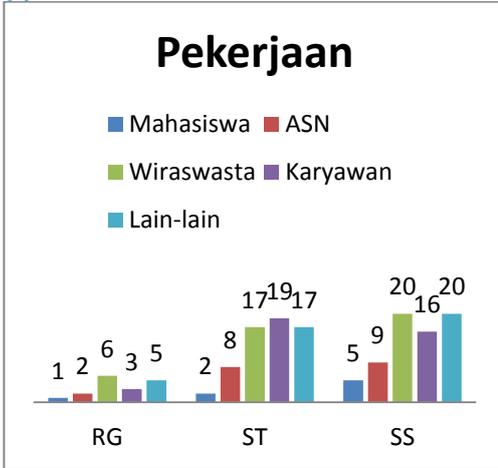
1) X2.1 “Menurut saya pegadaian syariah tidak menerapkan sistem bunga (riba)”

Tabel 4.19 Hasil Crosstabulation Variabel X2.1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
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 UIN Sunan Jember  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember

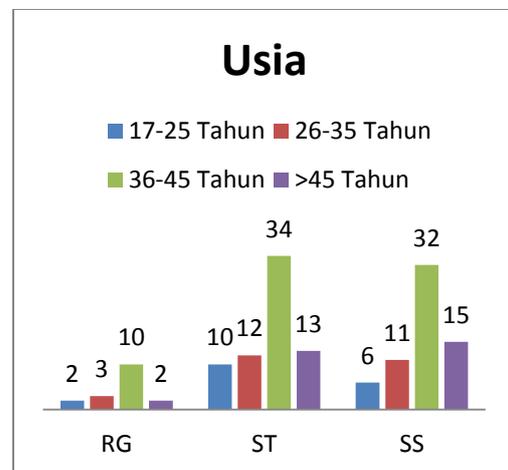
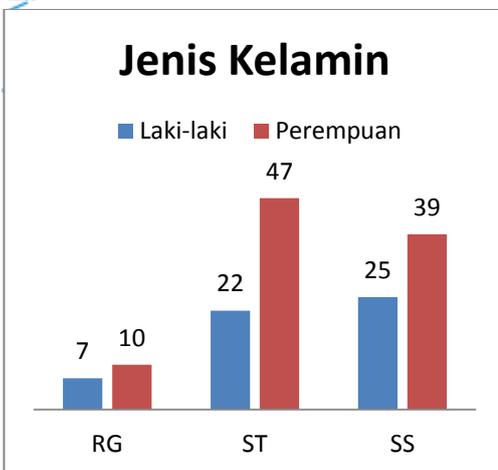
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

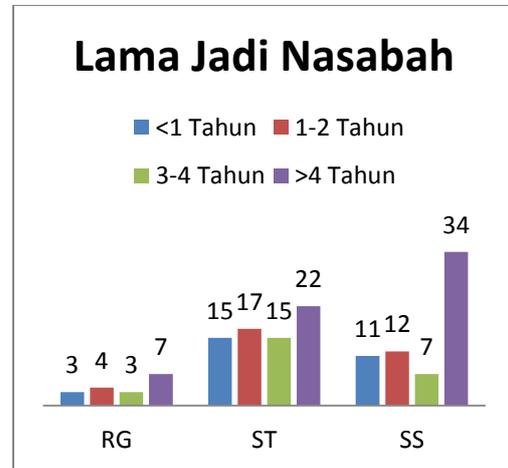
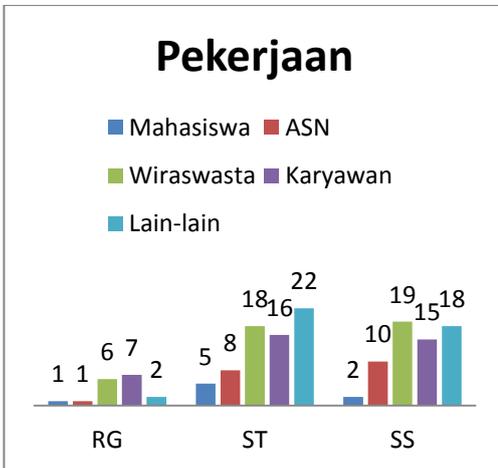
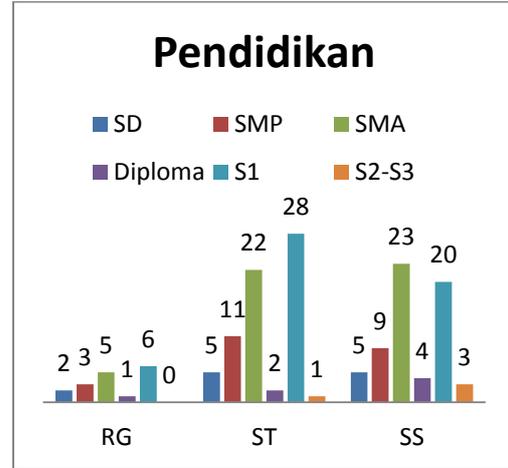
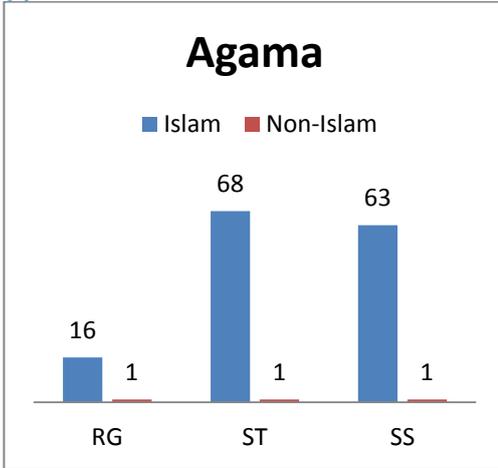


Pada pernyataan pertama variabel kedua tentang kepercayaan responden akan kebenaran bahwa pihak pegadaian syariah tidak menerapkan sistem riba mendapatkan beragam tanggapan yaitu responden laki-laki lebih banyak menjawab ragu-ragu dibandingkan dengan responden perempuan. Dan responden dengan usia 36-45 Tahun juga cukup banyak yang menjawab ragu-ragu. Adapun responden dengan latarbelakang pendidikan S1 juga cukup banyak yang menjawab ragu-ragu terhadap pernyataan ini. Artinya ada beberapa responden yang meragukan tentang kepatuhan syariah pihak pegadaian jika ditinjau dari sistem penerapan riba atau tidak.

2) X2.2 “Menurut saya pegadaian syariah telah melakukan kegiatan operasional yang halal”

**Tabel 4.20 Hasil Crosstabulation Variabel X2.2**



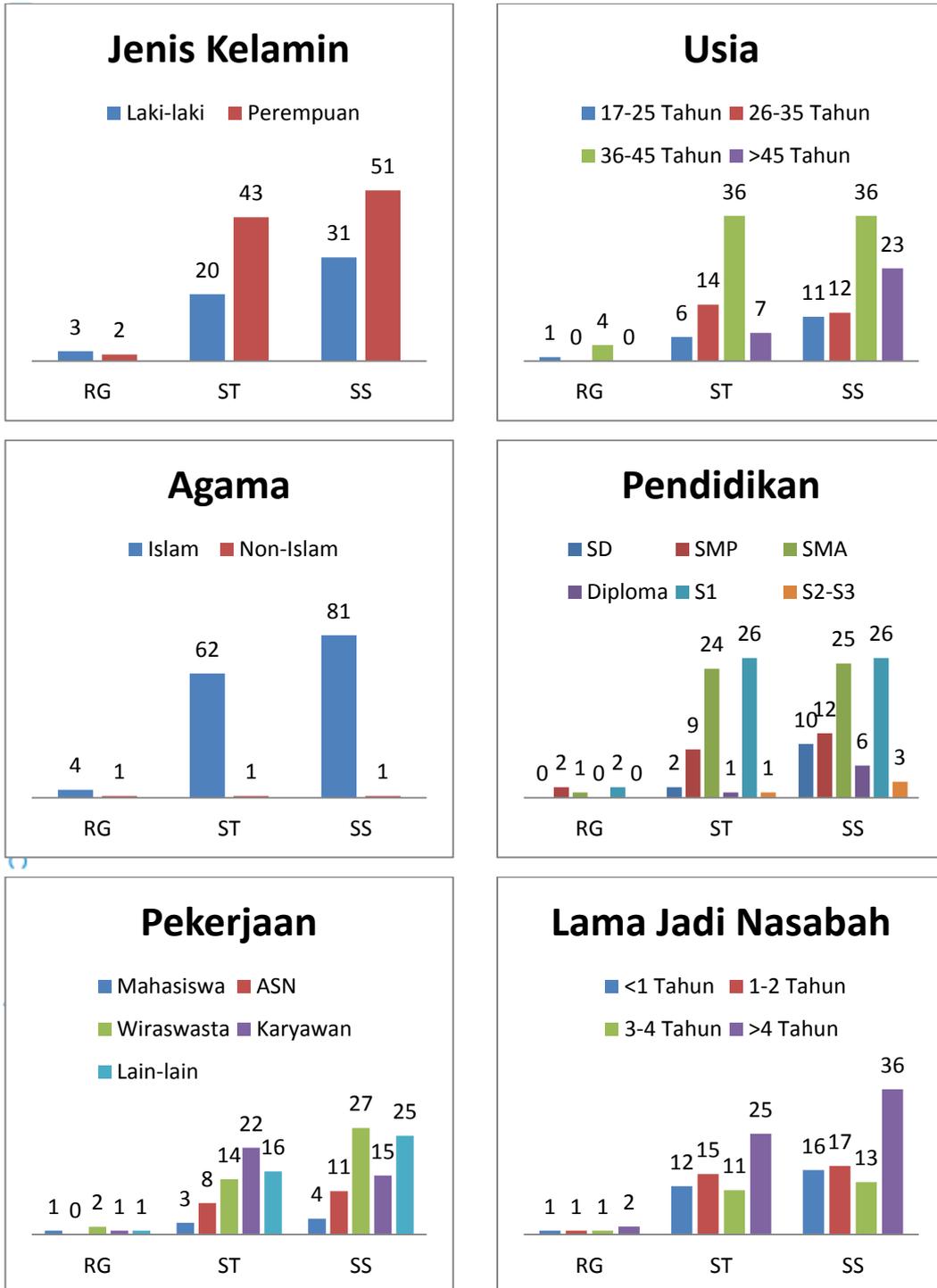


Pada pernyataan kedua variabel kepatuhan syariah tentang kepercayaan responden terhadap kegiatan operasional yang dilakukan pegadaian apakah halal atau tidak. Adapun jawaban yang diberikan oleh responden beragam, banyak responden yang menjawab setuju dan sangat setuju akan tetapi ada juga beberapa responden yang menjawab ragu-ragu diantaranya yang berlatarbelakang pendidikan S1, dan yang telah menjadi nasabah diatas 4 Tahun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
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 UIN Sunthha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

3) X2.3 “Menurut saya pegadaian syariah tidak melakukan transaksi penipuan dan perjudian”

Tabel 4.21 Hasil Crosstabulation Variabel X2.3



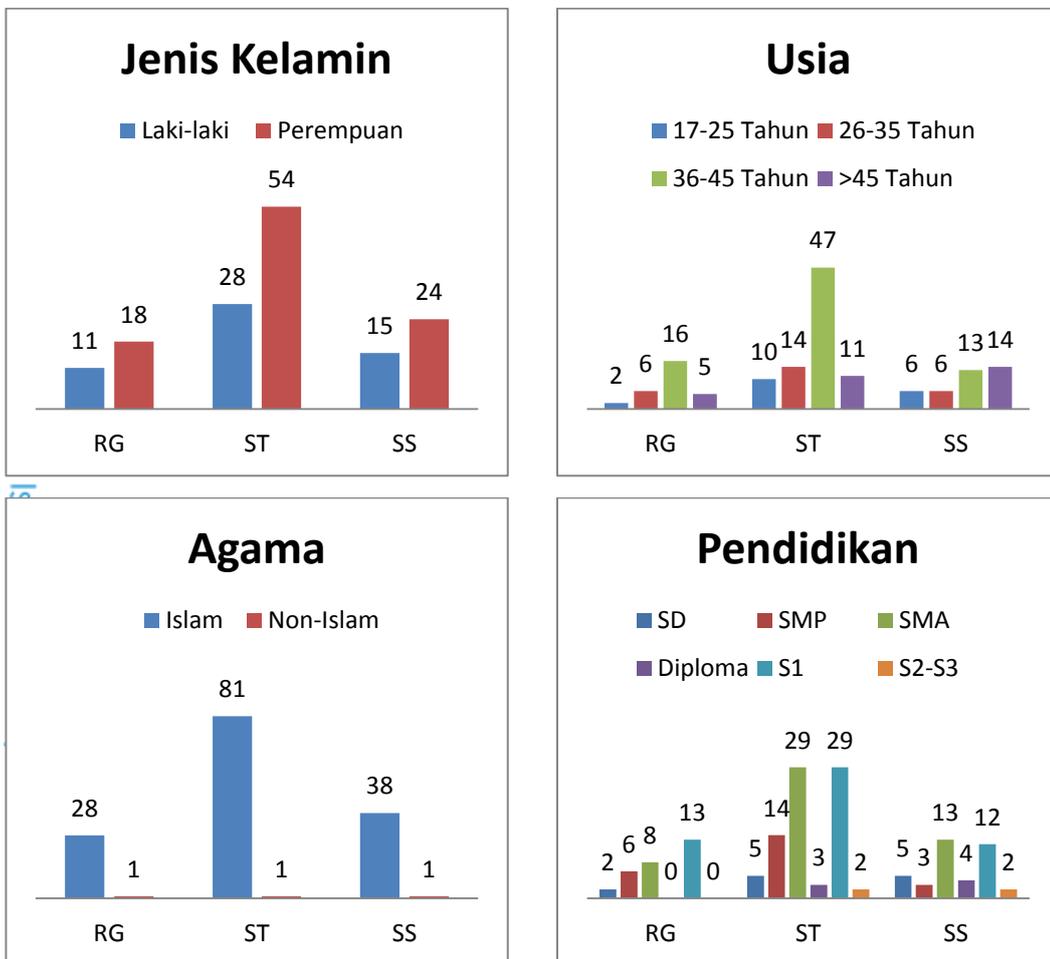
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Pada pernyataan ke tiga variabel kepatuhan syariah yang menyatakan responden tingkat kepercayaan responden terhadap pihak pegadaian bahwa pihak pegadaian tidak melakukan transaksi penipuan dan perjudian mendapatkan beragam jawaban, meskipun banyak yang menjawab setuju dan sangat setuju ada juga yang menjawab ragu-ragu. Akan tetapi, dapat penulis simpulkan bahwa rata-rata responden setuju dengan pernyataan tersebut.

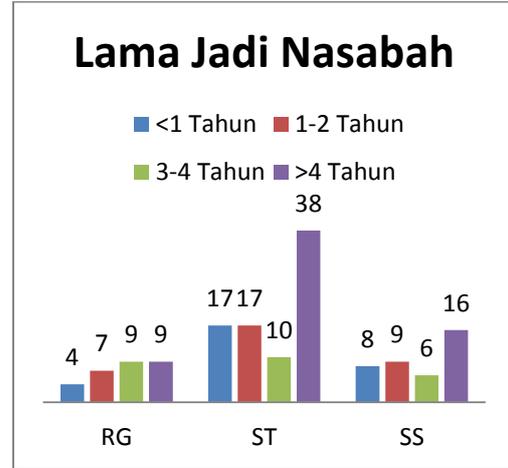
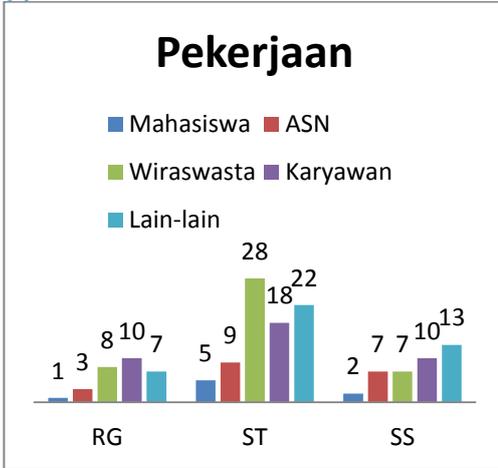
4) X2.4 “Menurut saya seluruh kegiatan di pegadaian syariah diawasi dan diatur oleh DPS dan DSN”

**Tabel 4.22 Hasil Crosstabulation Variabel X2.4**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
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 UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

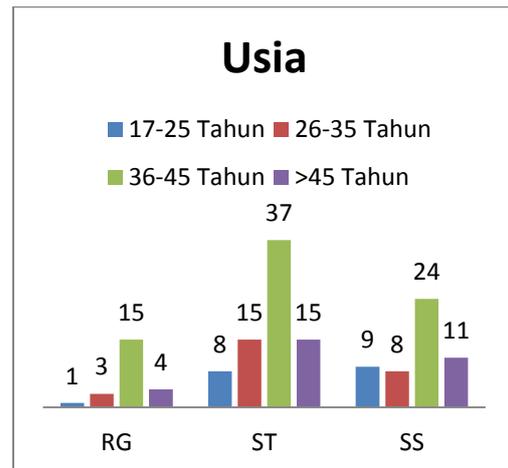
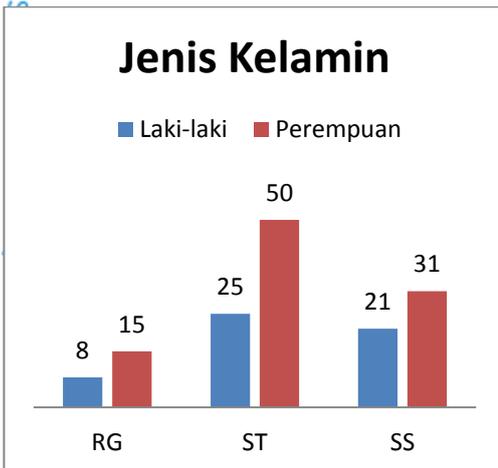
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

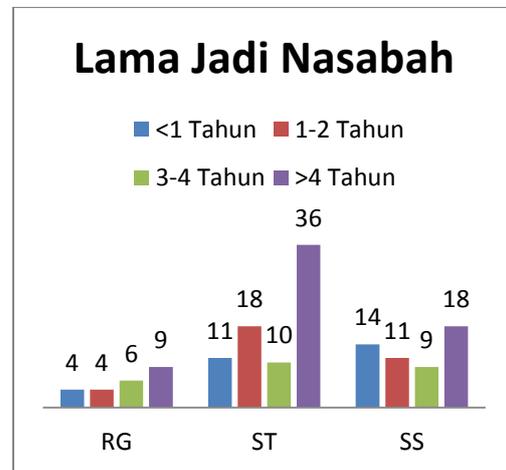
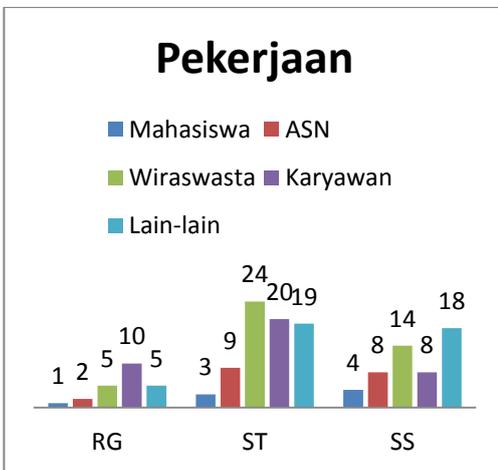
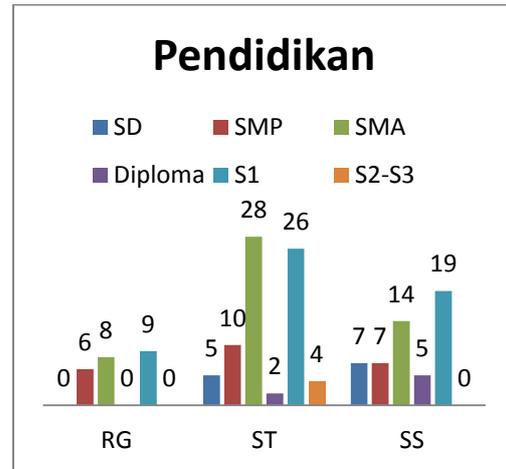
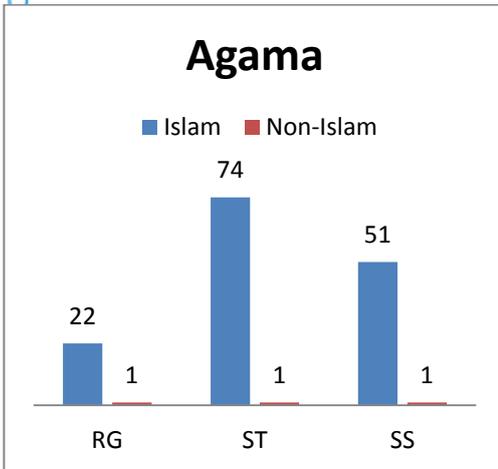


Pada pernyataan ke empat variabel kepatuhan syariah yang menyatakan kepercayaan responden bahwa pegadaian syariah telah diatur dan diawasi oleh dewan pengawas syariah (DPS) dan dewan syariah nasional (DSN) mendapat beragam tanggapan, diantaranya cukup banyak yang menjawab ragu-ragu terutama yang memiliki latarbelakang pendidikan S1 dan responden yang telah lama menjadi nasabah pegadaian.

5) X2.5 “Menurut saya sumber dana yang diperoleh oleh pihak pegadaian syariah adalah dana yang halal”

Tabel 4.23 Hasil Crosstabulation Variabel X2.5





Pada pernyataan terakhir variabel kepatuhan syariah yang menyatakan kepercayaan responden terhadap dana yang diperoleh oleh pihak pegadaian bahwa dana yang diperoleh adalah halal. Adapun jawaban dari responden adalah beragam, meskipun banyak yang menjawab ragu-ragu akan tetapi tidak sedikit pula yang menjawab setuju dan sangat setuju.

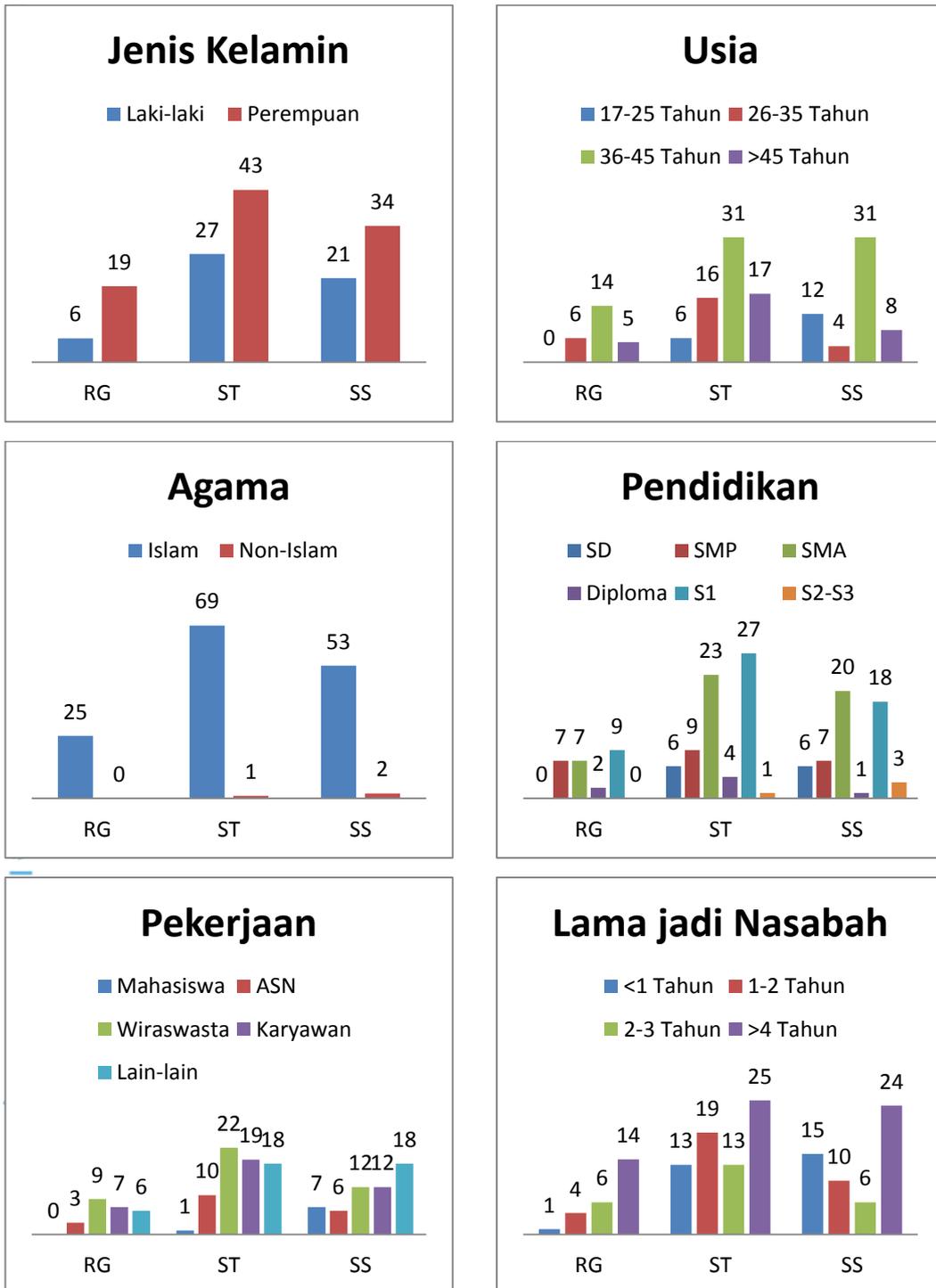
c. Variabel kualitas layanan (X3)

Adapun variabel X3 memiliki enam pernyataan yang akan dipilih oleh responden. Berikut hasil tabulasi silang antara status responden dengan pilihannya pada masing-masing pernyataan pada variabel Kualitas Layanan.

- 1) X3.1 “Menurut saya pegadaian syariah sudah mematuhi prinsip syariah dalam kegiatannya”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
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 UIN Sunha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Tabel 4.24 Hasil *Crosstabulation* Variabel X3.1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

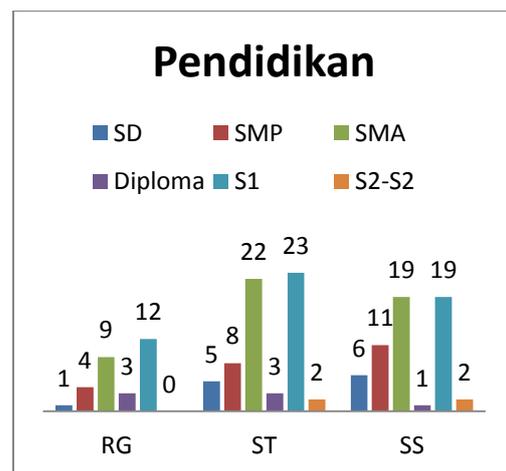
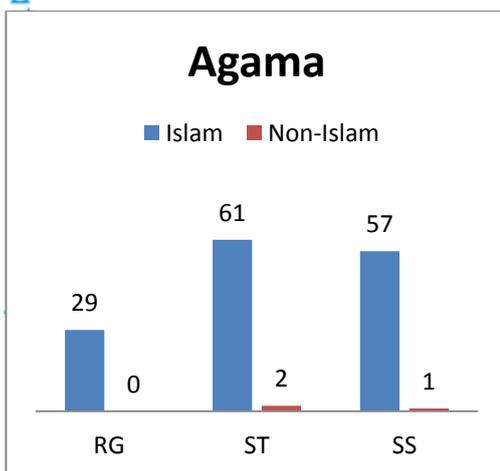
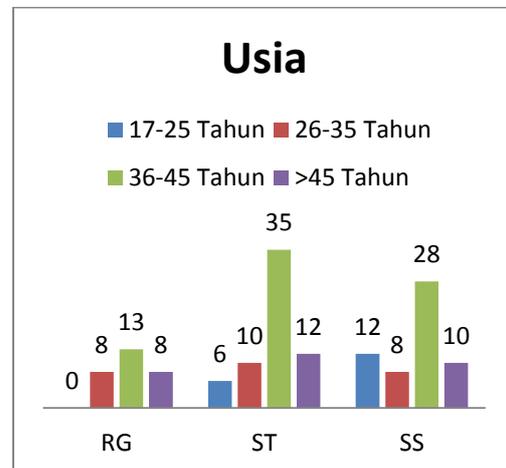
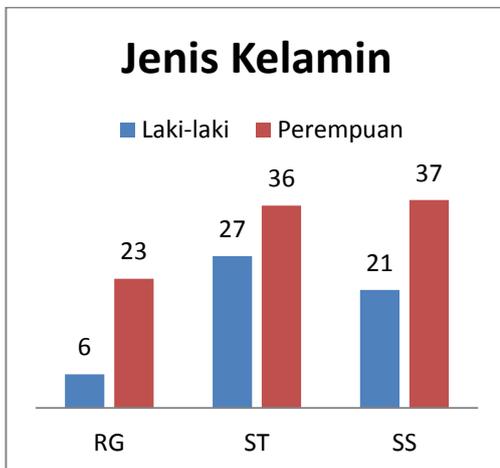
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

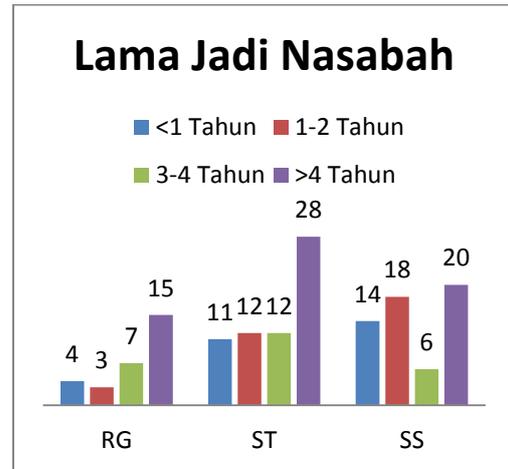
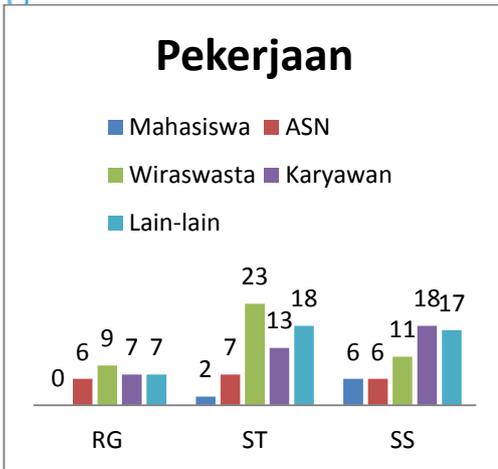
diantaranya sebanyak 14 orang responden dengan lama menjadi nasabah diatas 4 Tahun menyatakan kalau mereka ragu-ragu terhadap pernyataan ini. Sedangkan sebanyak 15 orang nasabah dengan lama menjadi nasabah dibawah 1 Tahun menyakatan sangat setuju terhadap pernyataan ini. Artinya, durasi lama menjadi nasabah bukanlah faktor penentu tingkat kepercayaan nasabah terhadap pernyataan ini.

2) X3.2 “Menurut saya aplikasi PSDS ini sangat mudah di download dan diakses”

**Tabel 4.25 Hasil Crosstabulation Variabel X3.2**



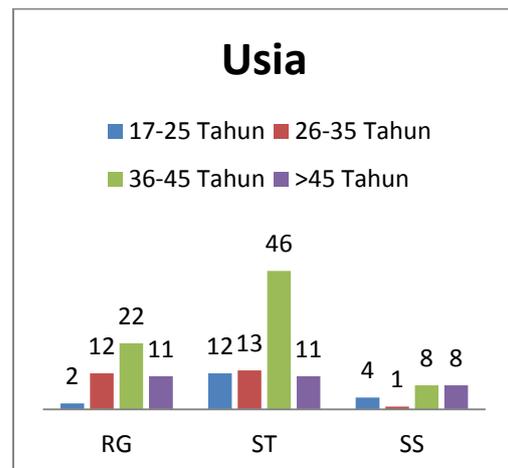
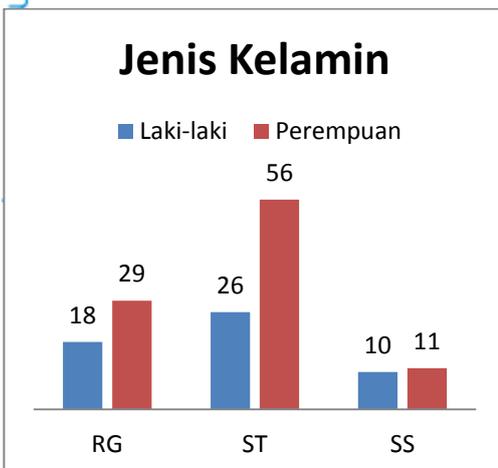
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

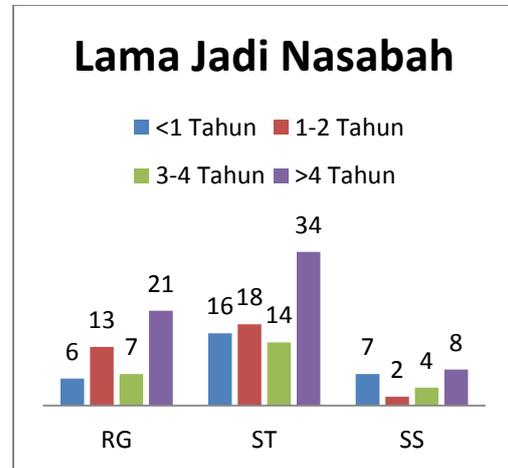
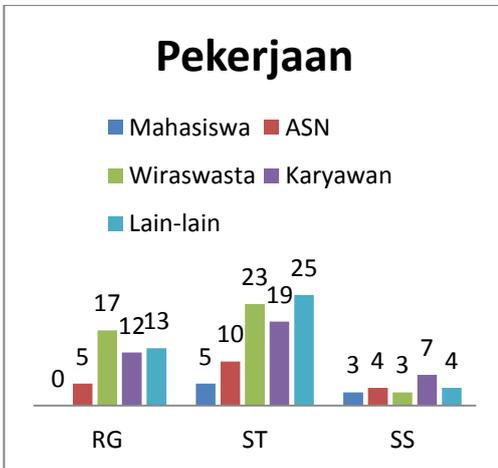
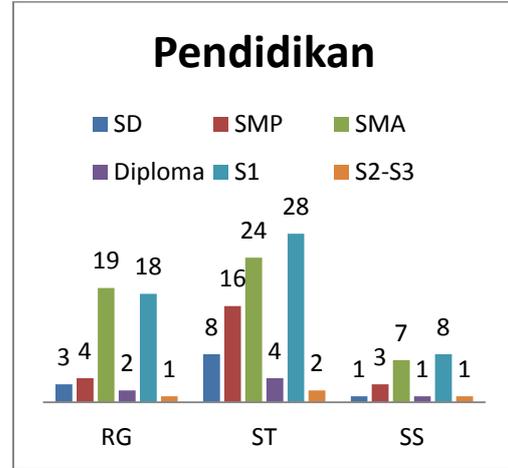
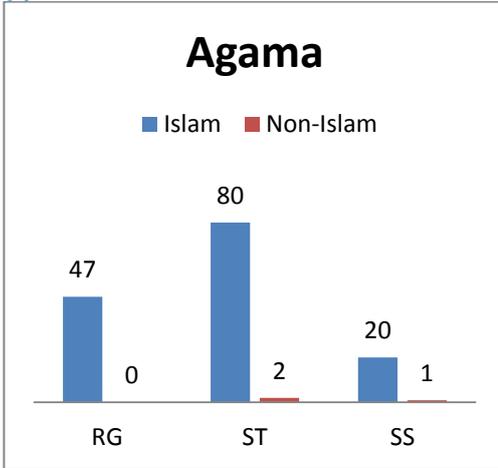


Pada pernyataan kedua variabel kualitas layanan yang menyatakan keyakinan responden terhadap kemudahan mendownload dan mengakses aplikasi PSDS mendapat beragam jawaban, yaitu responden dengan usia diatas 36-45 Tahun berjumlah 13 orang yang menjawab ragu-ragu dan responden yang menjadi nasabah diatas 4 Tahun berjumlah 15 orang juga menjawab ragu-ragu. Akan tetapi responden yang berprofesi sebagai mahasiswa dan berusia 17-25 Tahun tidak seorangpun yang menyatakan keraguan terhadap pernyataan ini.

3) X3.3 “Menurut saya aplikasi PSDS ini sangat efektif dalam memberikan pelayanan”

**Tabel 4.26 Hasil Crosstabulation Variabel X3.3**



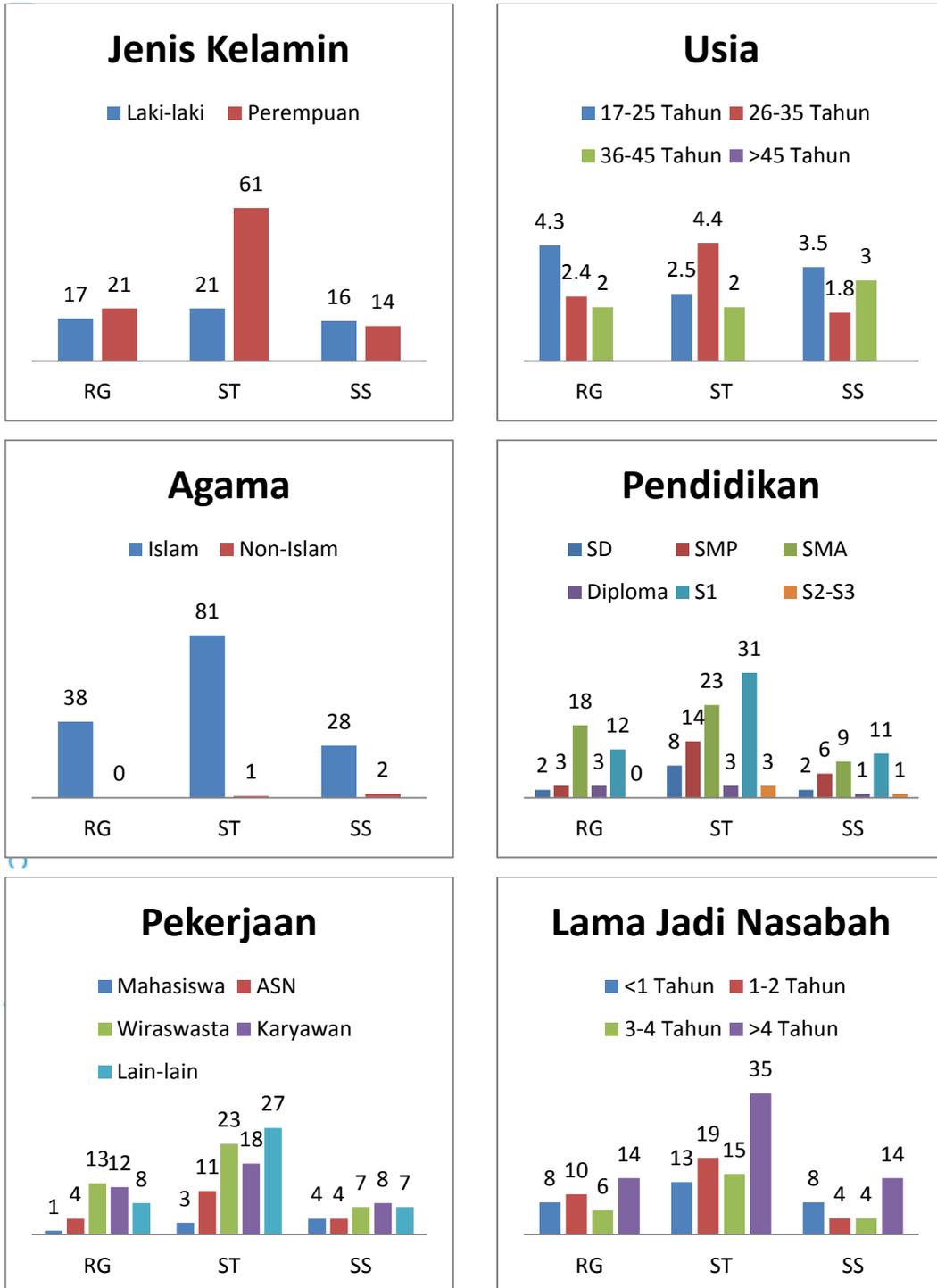


Pada pernyataan ketiga variabel kualitas layanan yang menyatakan pengakuan responden terhadap keefektifan aplikasi PSDS dalam memberikan pelayanan. Adapun responden dengan durasi menjadi nasabah diatas 4 Tahun sebanyak 21 orang yang menyatakan keraguan terhadap pernyataan tersebut.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - 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 UIN Suha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

4) X3.4 “Aplikasi PSDS mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat”

Tabel 4.27 Hasil Crosstabulation Variabel X3.4

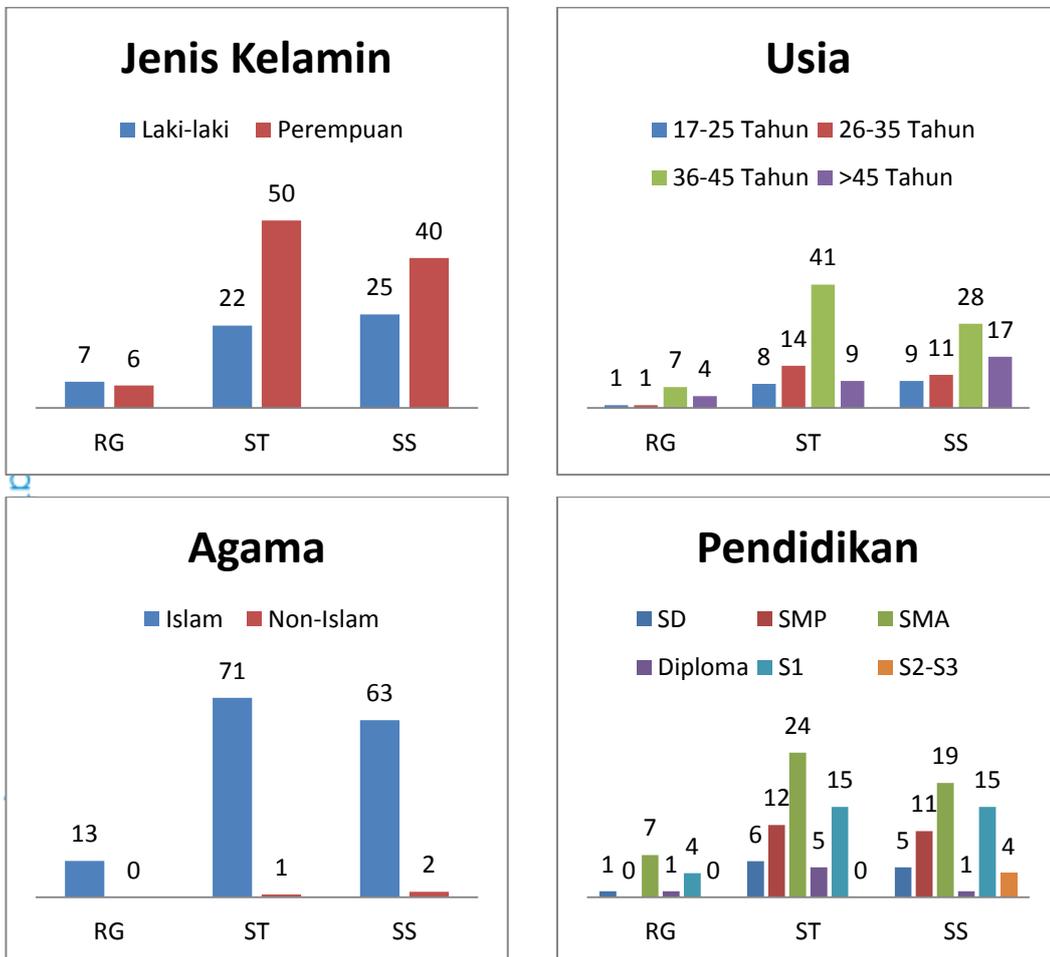


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Pada pernyataan ke empat variabel kualitas layanan yang menyatakan persetujuan responden bahwa aplikasi PSDS memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Mendapatkan jawaban yang beragam diantaranya responden dengan latarbelakang pendidikan S1 sebanyak 31 orang menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut.

5) X3.5 “*Dengan adanya aplikasi PSDS ini saya merasa sangat terbantu ketika hendak melakukan transaksi di pegadaian syariah*”

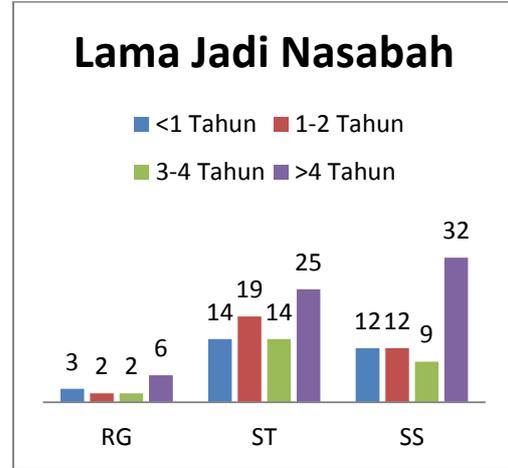
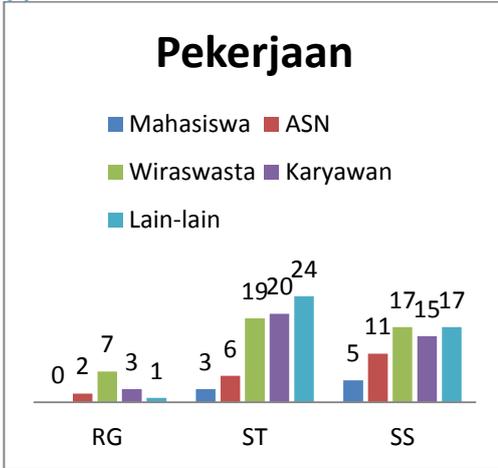
**Tabel 4.28 Hasil Crosstabulation Variabel X3.5**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

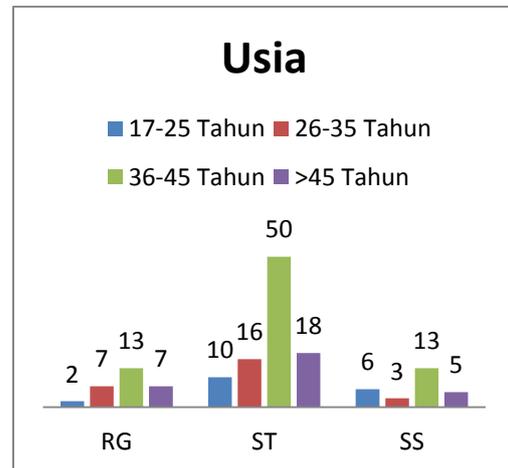
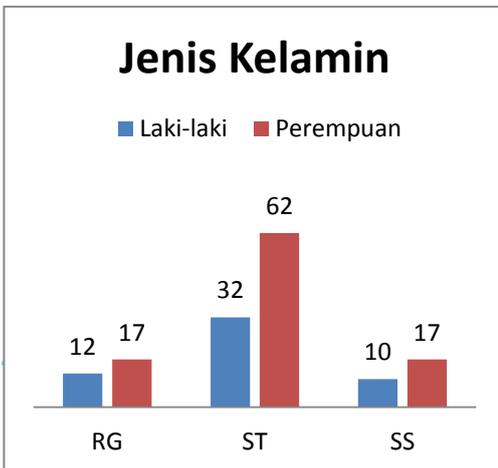
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

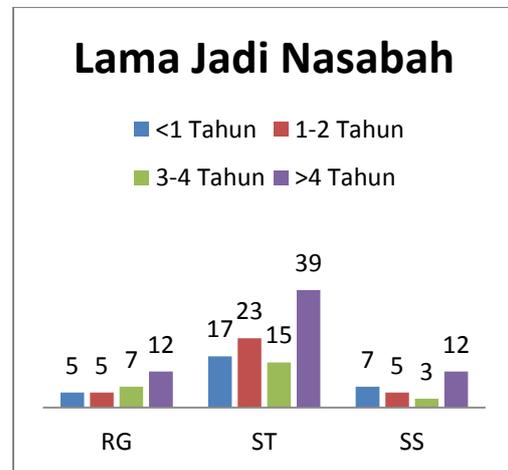
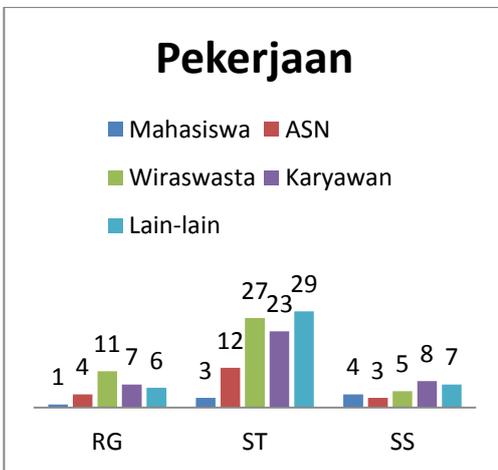
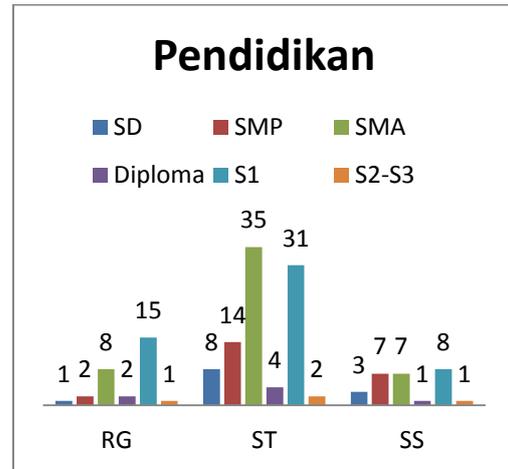
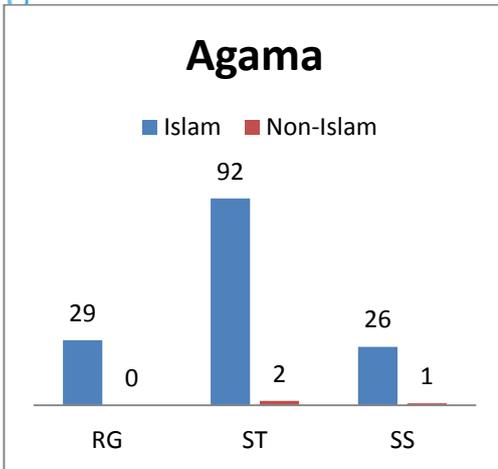


Pernyataan ke lima pada variabel kualitas layanan yang menyatakan persetujuan responden bahwa mereka merasa terbantu dengan adanya aplikasi PSDS ini. Mendapatkan beragam responden, diantaranya 8 responden dengan profesi mahasiswa menyatakan bahwa mereka semua setuju terhadap pernyataan tersebut.

6) X3.6 “Ketika terjadi masalah dengan aplikasi PSDS ini, call centernya sangat mudah dihubungi”

**Tabel 4.29 Hasil Crosstabulation Variabel X3.6**





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

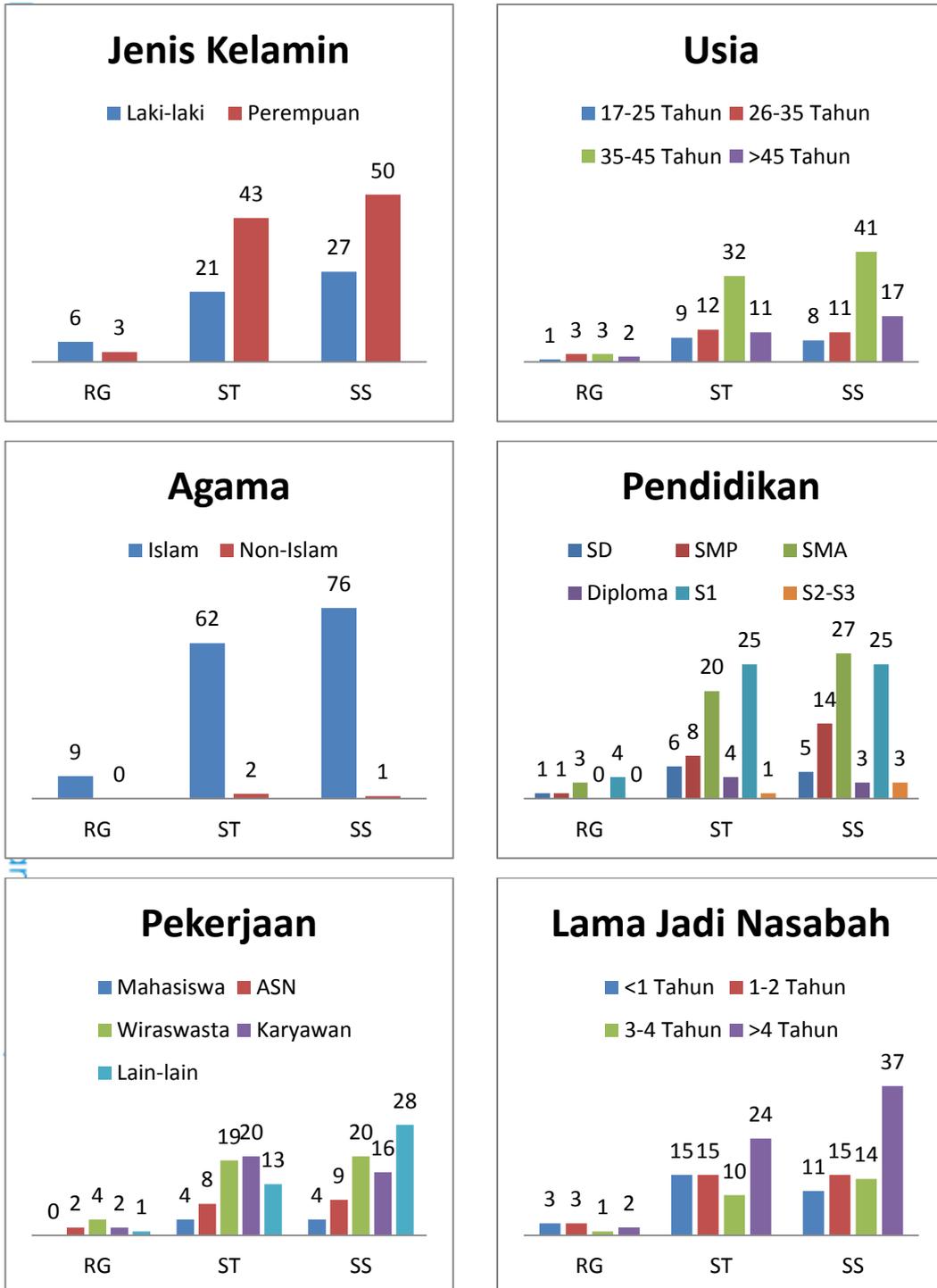
Pada pernyataan keenam variabel kualitas layanan yang menyatakan persetujuan responden terhadap kemudahan nasabah menghubungi call center dari aplikasi PSDS ketika terjadi masalah pada aplikasi tersebut. Adapun tanggapan dari responden adalah 13 dari 76 orang dengan usia 36-45 Tahun menyatakan keraguan terhadap pernyataan tersebut. Sedangkan 16 dari 26 orang dengan usia 26-35 Tahun menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut.

d. Variabel pengetahuan (X4)

Adapun variabel X4 memiliki tiga pernyataan yang akan dipilih oleh responden. Berikut hasil tabulasi silang antara status responden dengan pilihannya pada masing-masing pernyataan pada variabel pengetahuan.

1) X4.1 “Saya telah mengetahui produk-produk pegadaian syariah”

Tabel 4.30 Hasil Crosstabulation Variabel X4.1

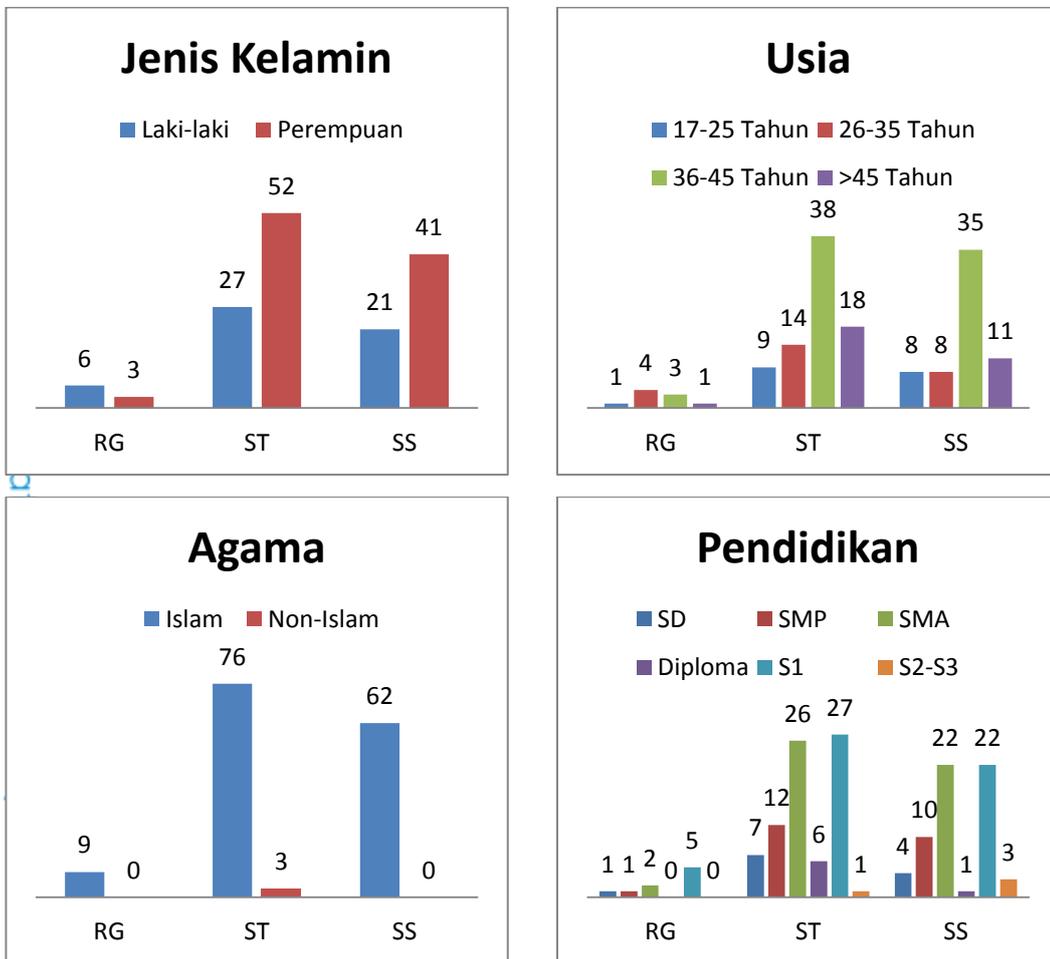


Pada pernyataan pertama variabel pengetahuan menguji seberapa tahu responden tentang produk-produk yang ada di pegadaian syariah.

Adapun jawaban yang diperoleh adalah beragam, yaitu responden dengan durasi menjadi nasabah diatas 4 Tahun 37 dari 69 orang menjawab sangat setuju. Sedangkan 3 dari 29 orang dengan durasi menjadi nasabah dibawah 1 Tahun menjawab ragu-ragu. Artinya durasi menjadi nasabah sangat mempengaruhi tingkat pengetahuan akan produk-produk apa saja yang dimiliki oleh pegadaian.

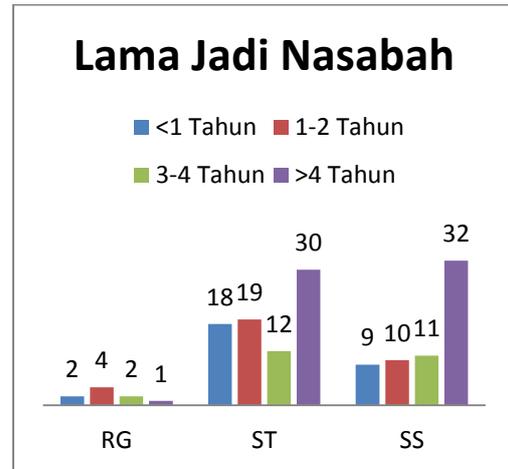
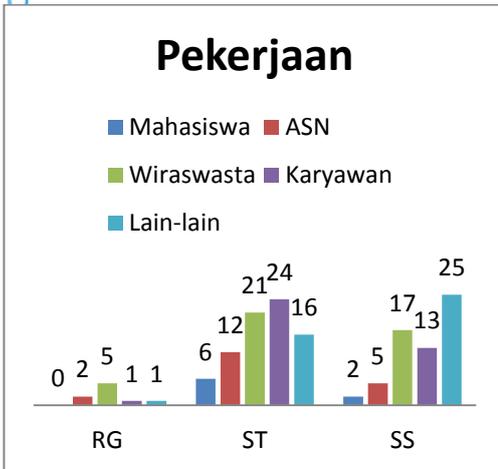
2) X4.2 “*Saya telah mengetahui bagaimana cara mengakses produk-produk di pegadaian syariah*”

**Tabel 4.31 Hasil Crosstabulation Variabel X4.2**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
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 UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

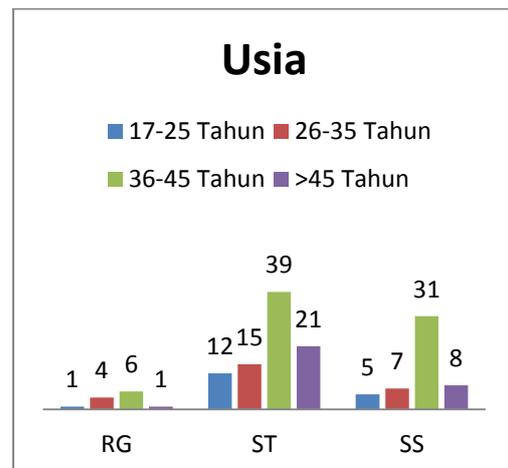
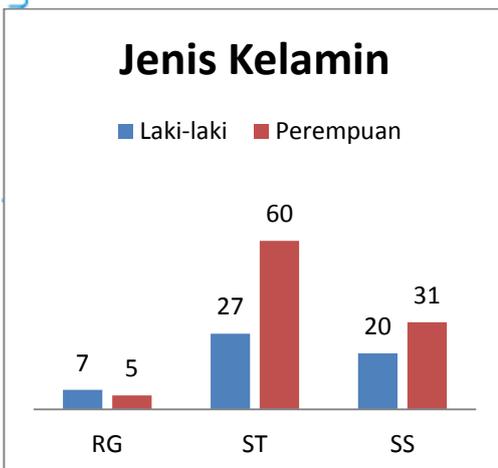
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

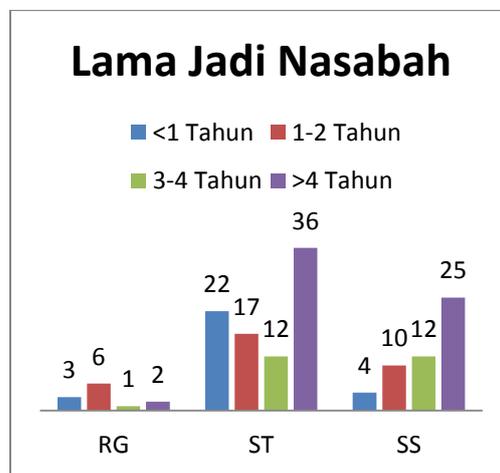
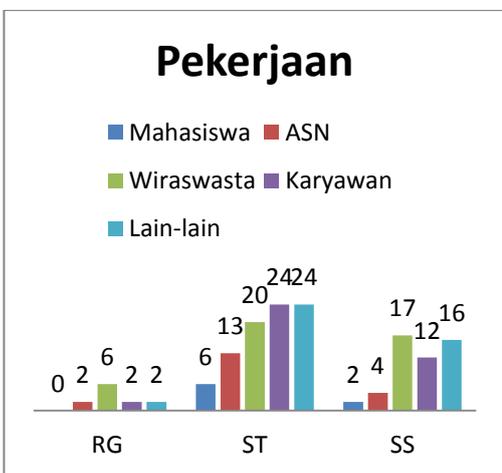
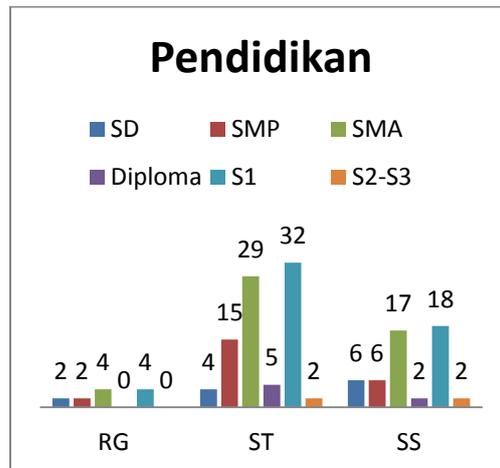
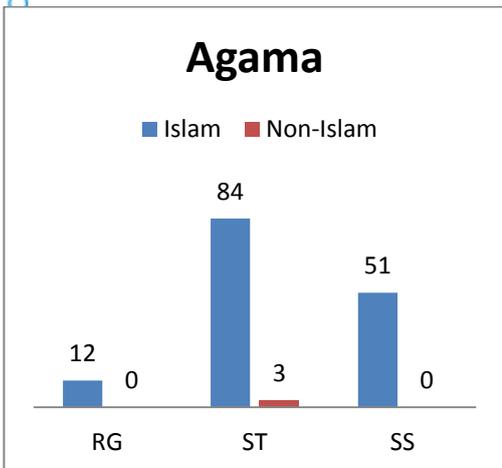


Pada pernyataan kedua variabel pengetahuan, yang menguji pengetahuan responden dalam mengakses produk-produk yang ada di pegadaian syariah. Adapun hasil tanggapan responden adalah 32 dari 63 responden yang menjadi nasabah diatas 4 Tahun menjawab sangat setuju akan pernyataan tersebut. Sedangkan 2 dari 29 responden yang menjadi nasabah dibawah 1 Tahun menjawab ragu-ragu. Artinya semakin lama responden menjadi nasabah di pegadaian syariah, maka semakin tahu cara mengakses produk-produknya.

### 3) X4.3 “Saya telah mengetahui cara menggunakan aplikasi PSDS”

**Tabel 4.32 Hasil Crosstabulation Variabel X4.3**





Pada pernyataan terakhir variabel pengetahuan, menguji apakah responden mengetahui cara menggunakan aplikasi PSDS. Hasilnya adalah 6 dari 76 responden dengan usia 36-45 Tahun menjawab ragu-ragu. Sedangkan 1 dari 18 responden dengan usia 17-25 Tahun menjawab ragu-ragu. Artinya, semakin muda usia responden maka semakin berkurang keraguan terhadap pernyataan ini.

e. Variabel promosi (X5)

Adapun variabel X5 memiliki lima pernyataan yang akan dipilih oleh responden. Berikut hasil tabulasi silang antara status responden dengan pilihannya pada masing-masing pernyataan pada variabel Promosi.

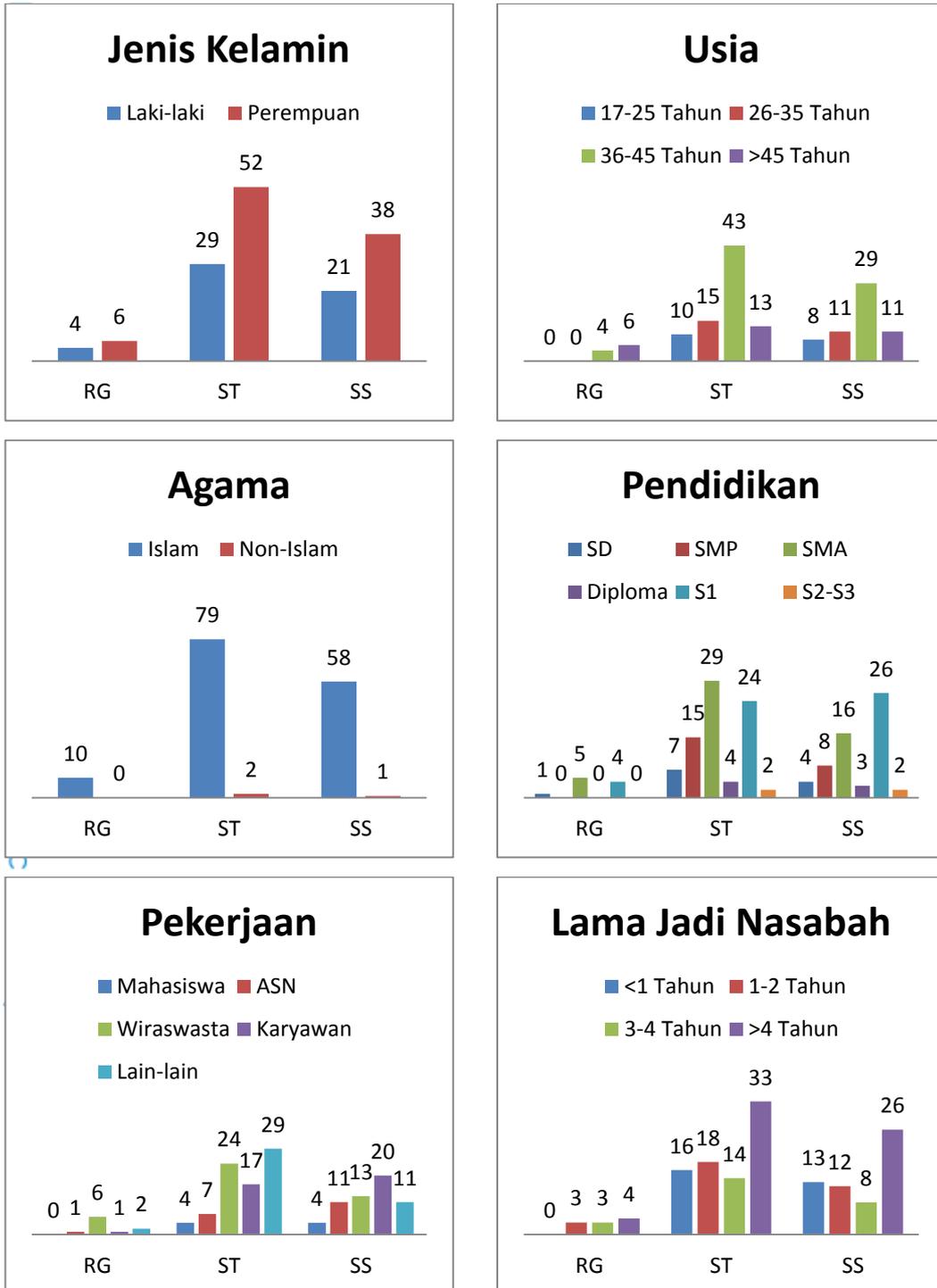
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

1) X5.1 “Saya mengetahui aplikasi PSDS dari karyawan pegadaian yang memberitahu saya secara langsung”

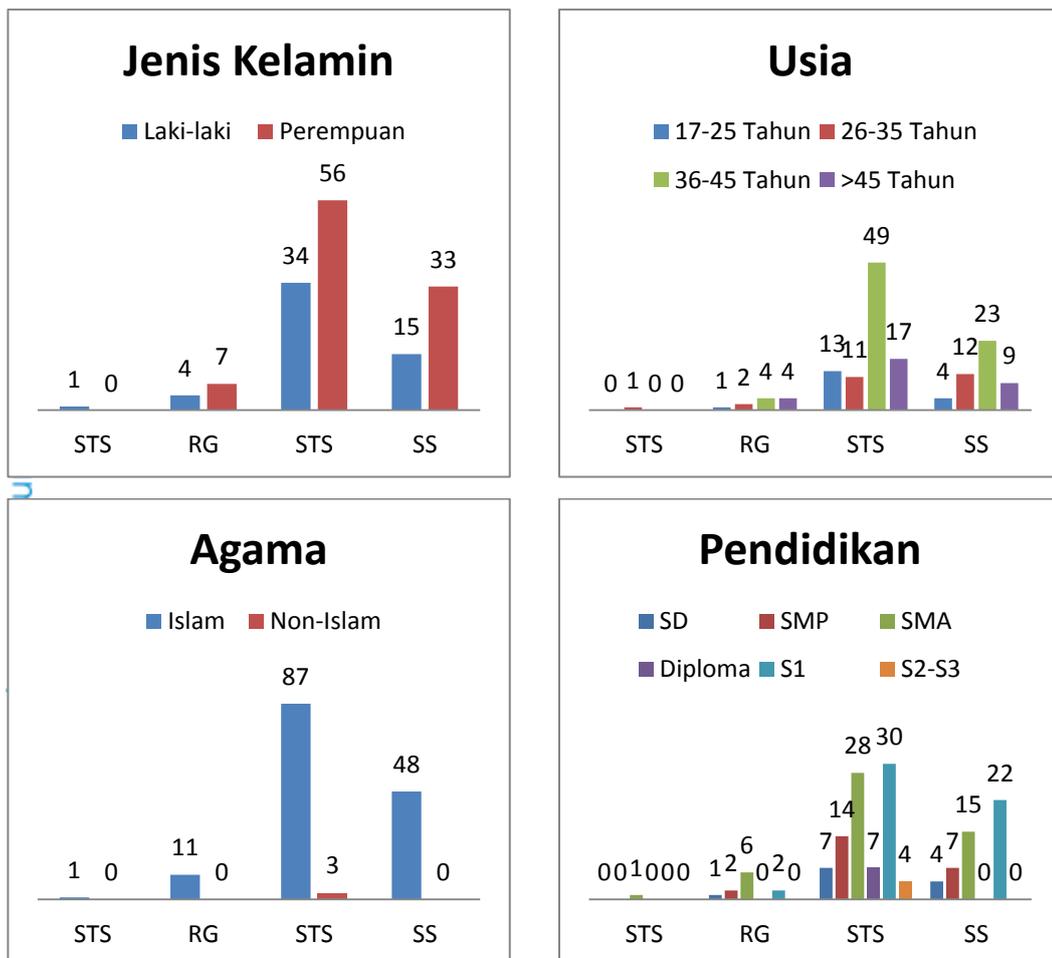
Tabel 4.33 Hasil Crosstabulation Variabel X5.1



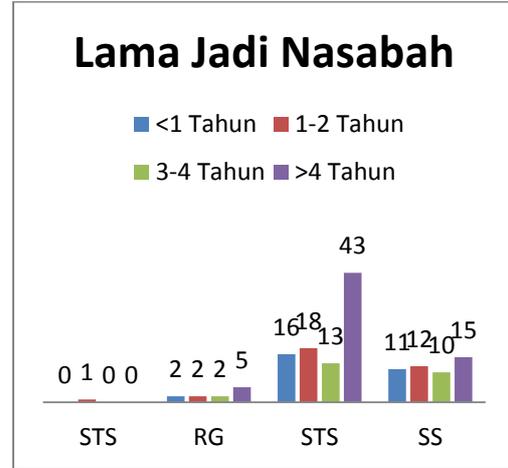
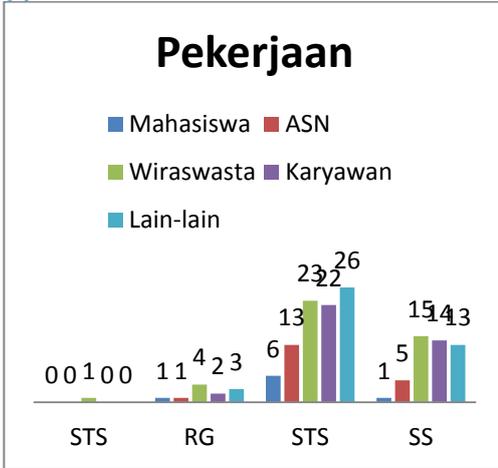
Pada pernyataan pertama variabel promosi, yang menyatakan bahwa responden mengetahui tentang adanya aplikasi PSDS ini dari karyawan pegadaian yang memberitahu secara langsung mendapat tanggapan yaitu 52 dari 96 responden yang berjenis kelamin perempuan menjawab setuju dan 29 dari 54 responden dengan jenis kelamin laki-laki juga menjawab setuju sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu berjumlah 10 dari 150 orang. Artinya rata-rata hampir semua responden mengetahui aplikasi PSDS dari karyawan pegadaian syariah langsung.

2) X5.2 “*Saya mengetahui aplikasi PSDS dari iklan di medsos dan media cetak*”

**Tabel 4.34 Hasil Crosstabulation Variabel X5.2**



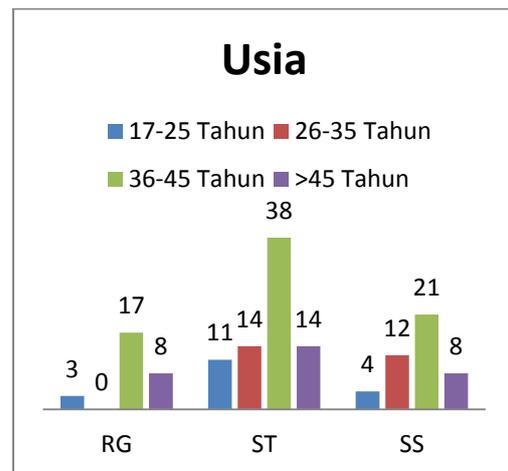
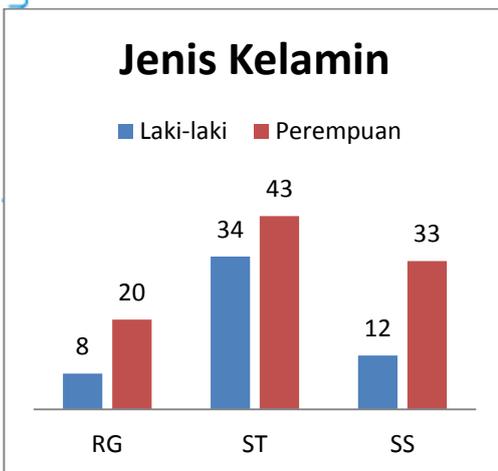
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi



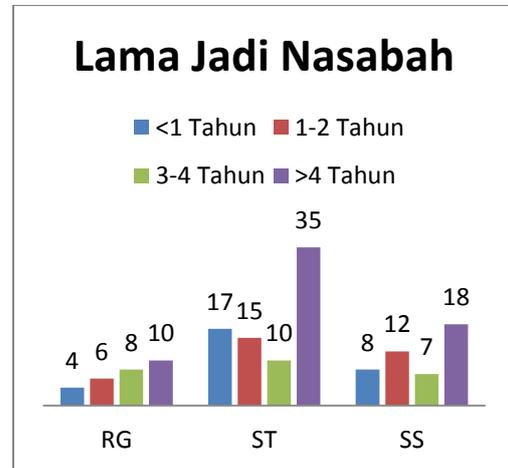
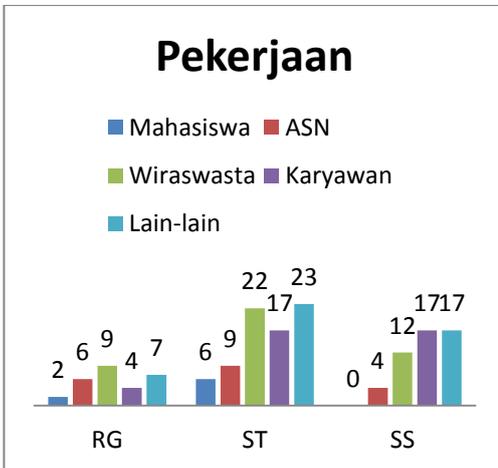
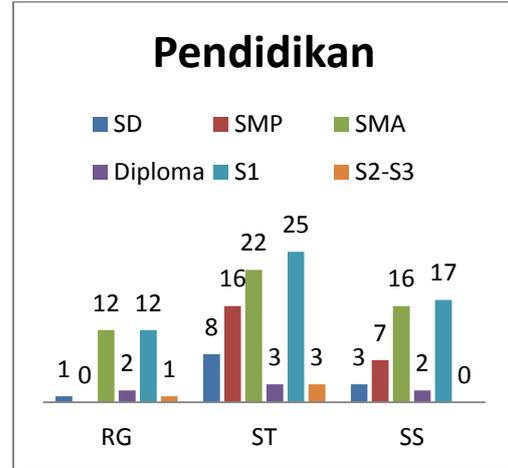
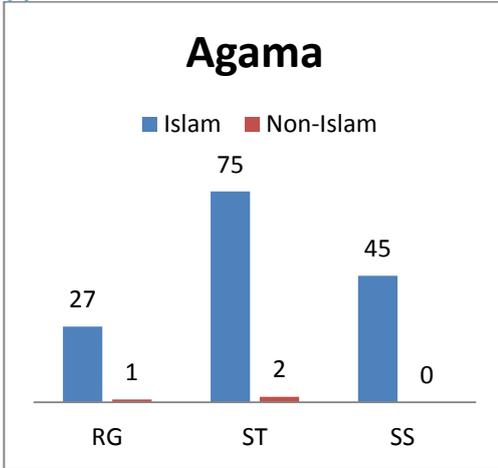
Pada pernyataan kedua variabel promosi yang menyatakan bahwa responden mengetahui aplikasi PSDS dari iklan di media cetak maupun media elektronik mendapat berbagai tanggapan, yaitu 1 dari 150 responden menjawab sangat tidak setuju, sedangkan 7 dari 96 orang responden perempuan menjawab ragu-ragu. Selebihnya menjawab setuju dan sangat setuju dengan pernyataan ini. Artinya, selain mengetahui dari karyawan langsung, responden juga mengetahui aplikasi ini dari iklan di media cetak atau media elektronik.

### 3) X5.3 “Aplikasi PSDS menawarkan banyak promo dan reward bagi penggunanya”

**Tabel 4.35 Hasil Crosstabulation Variabel X5.3**



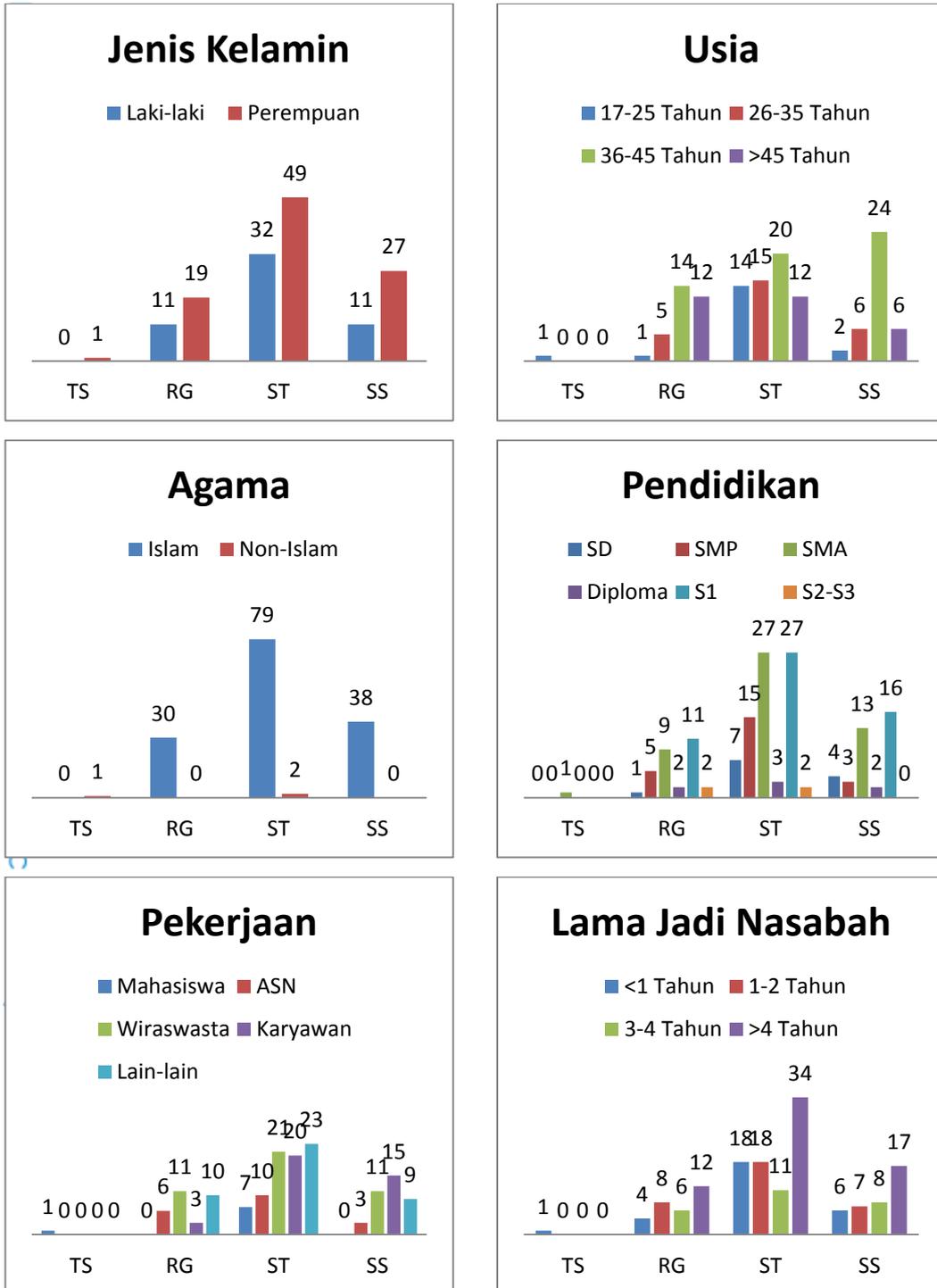
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



Pada pernyataan ke tiga variabel promosi, mengenai persetujuan responden bahwa aplikasi PSDS yang banyak memberikan promo atau reward bagi penggunaanya. Mendapatkan beragam tanggapan, yaitu 17 dari 76 responden dengan usia 36-45 Tahun menjawab ragu-ragu dan 8 dari 30 responden dengan usia diatas 45 Tahun juga menjawab ragu-ragu. Artinya, dapat dikatakan bahwa aplikasi PSDS jarang memberikan promo atau reward kepada penggunaanya.

4) X5.4 “Pegadaian syariah menggunakan sarana promosi publisitas dalam mempromosikan aplikasi PSDS”

Tabel 4.36 Hasil Crosstabulation Variabel X5.4



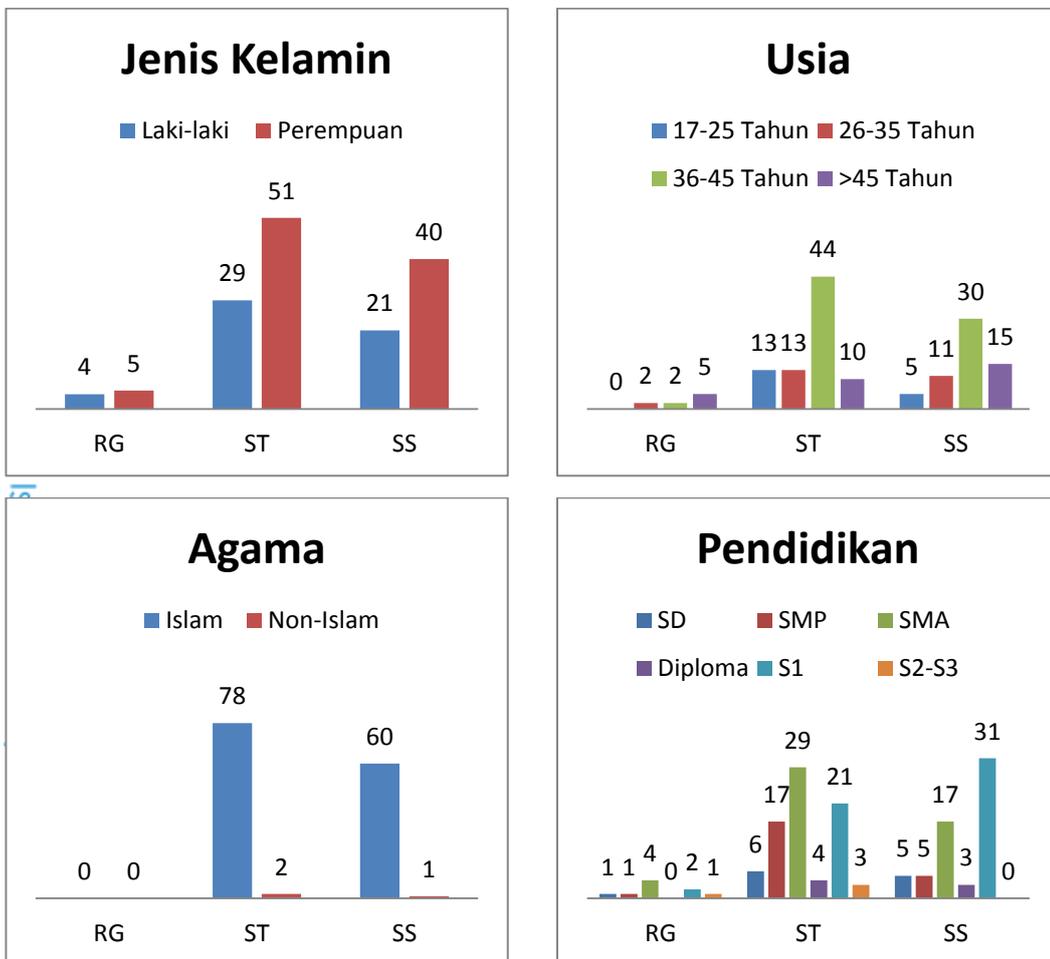
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

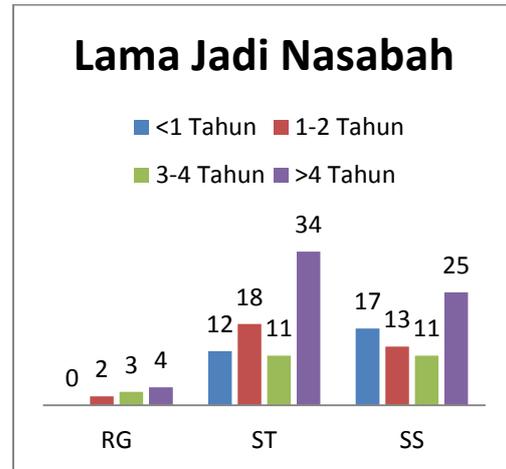
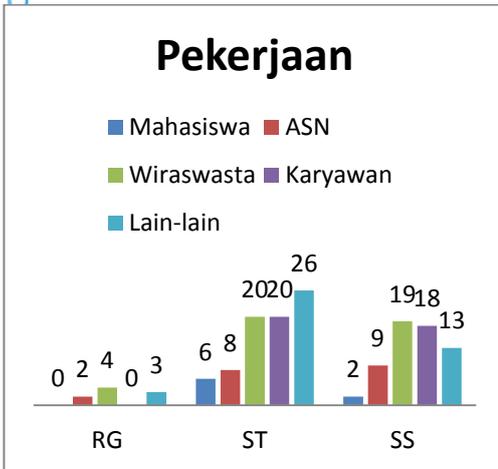
Pada pernyataan keempat variabel promosi yang menyatakan bahwa pihak pegadaian juga menggunakan sarana publisitas (pameran) dalam mempromosikan aplikasi PSDS mendapat tanggapan yang beragam, yaitu 1 dari 3 responden yang beragama non-islam menjawab sangat tidak setuju, dan 30 dari 147 responden menjawab ragu-ragu. Artinya, pihak pegadaian jarang menggunakan sarana publisitas sebagai media promosi aplikasi PSDS.

5) X5.5 “*Saya memilih menggunakan aplikasi PSDS karena terpengaruh oleh promosi yang telah dilakukan*”

**Tabel 4.37 Hasil Crosstabulation Variabel X5.**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
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 UIN Sunthar Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthar Jambi



Pada pernyataan kelima variabel promosi yang menyatakan bahwa responden dalam menggunakan aplikasi PSDS terpengaruh oleh serangkaian promosi yang telah dilakukan oleh pihak pegadaian syariah. Adapun tanggapan yang diberikan oleh responden adalah 2 dari 26 responden dengan usia 26-35 Tahun menjawab ragu ragu dan 13 dari 26 lainnya menjawab setuju. Sedangkan 5 dari 30 responden dengan usia diatas 45 Tahun menjawab ragu-ragu dan hanya 10 dari 30 responden yang menjawab setuju. Artinya, responden dengan usia muda lebih banyak yang terpengaruh dibandingkan dengan responden yang berusia lanjut.

f. Variabel pemilihan keputusan (Y)

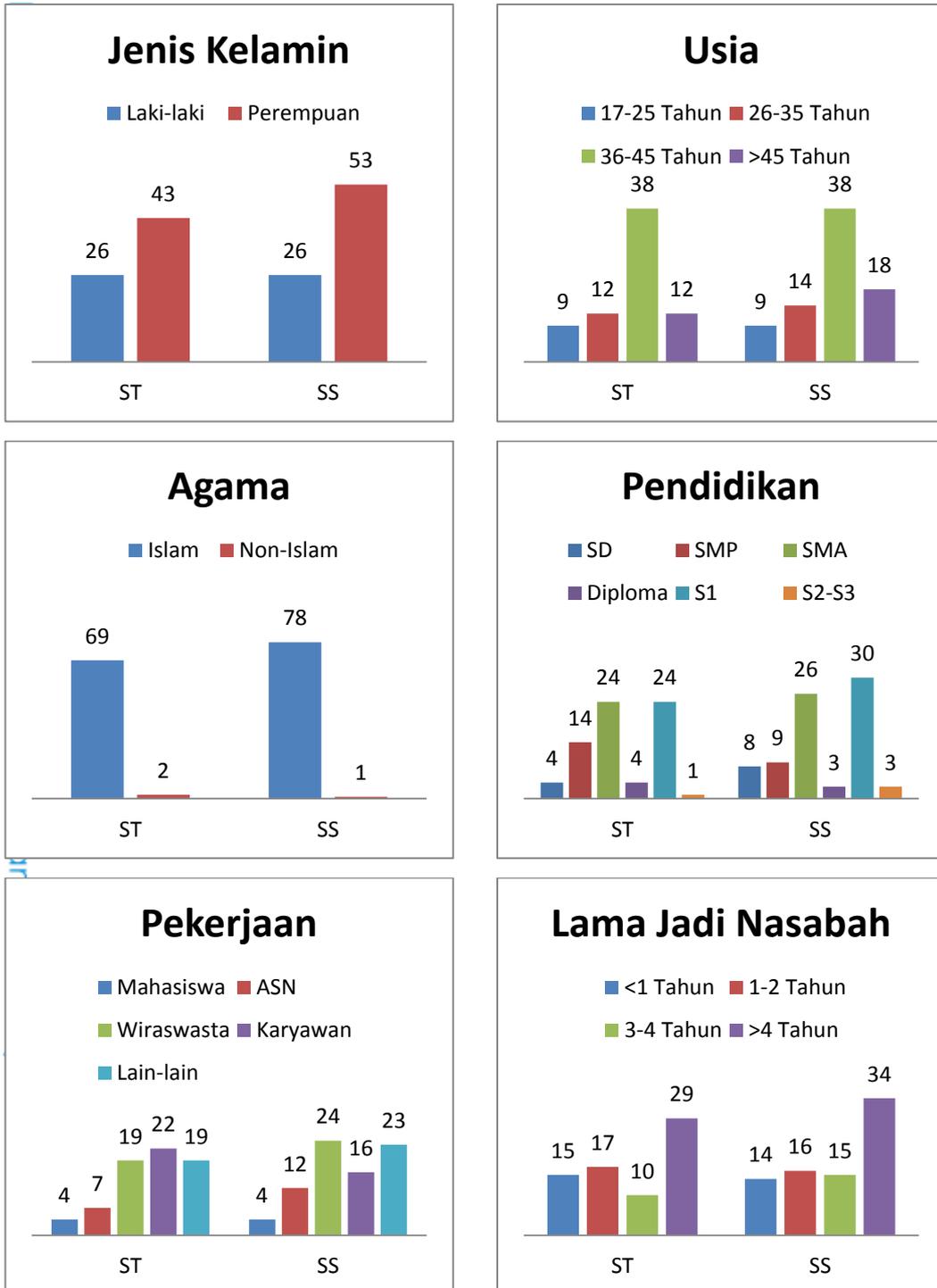
Adapun variabel Y memiliki lima pernyataan yang akan dipilih oleh responden. Berikut hasil tabulasi silang antara status responden dengan pilihannya pada masing-masing pernyataan pada variabel Pengambilan Keputusan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1) Y1 "Saya mengetahui lokasi pegadaian syariah"

Tabel 4.38 Hasil Crosstabulation Variabel Y1

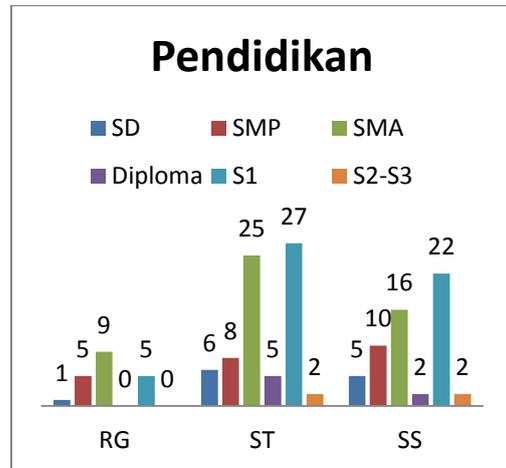
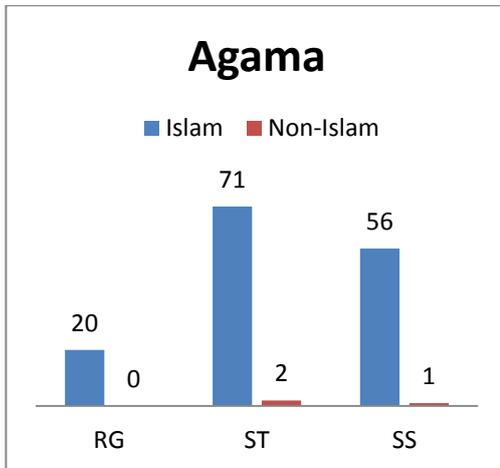
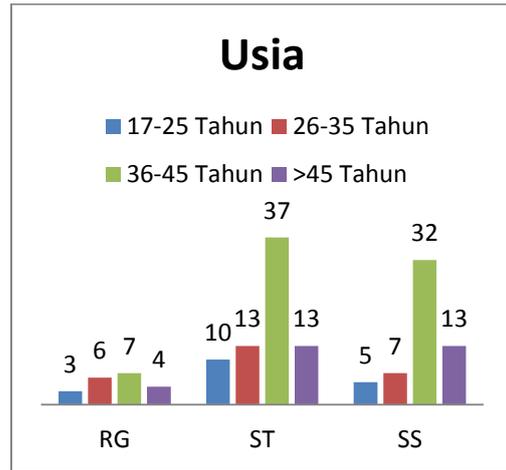
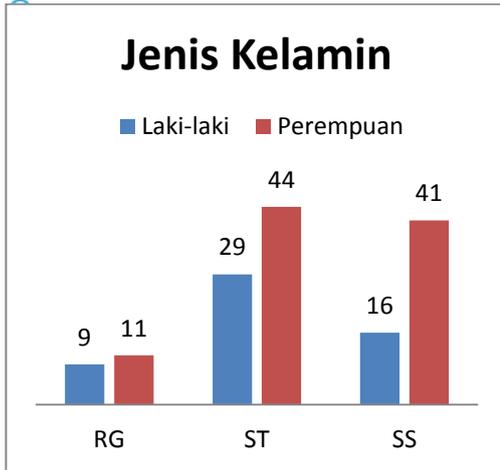


Pada pernyataan pertama variabel dependen atau disebut juga variabel Y yang menyatakan bahwa responden mengetahui lokasi

pegadaian syariah mendapatkan respon yang semuanya hampir sama, yaitu responden menjawab setuju dan sangat setuju. Artinya semua responden memang telah mengetahui lokasi pegadaian syariah.

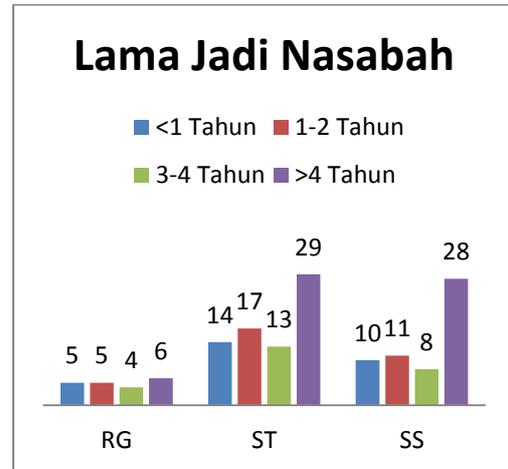
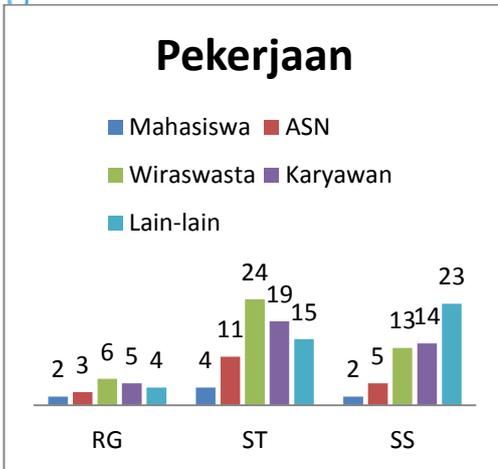
2) Y2 “*Saya mencari informasi mengenai aplikasi PSDS*”

**Tabel 4.39 Hasil Crosstabulation Variabel Y2**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

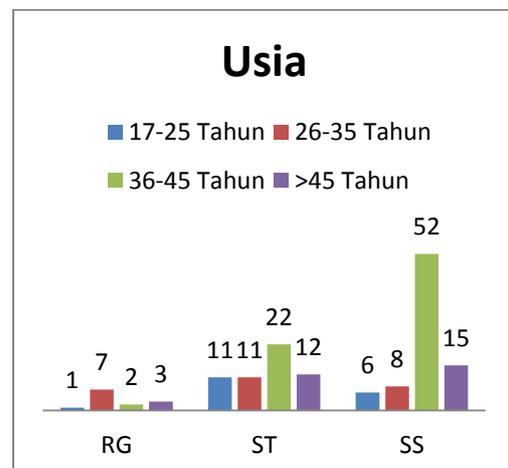
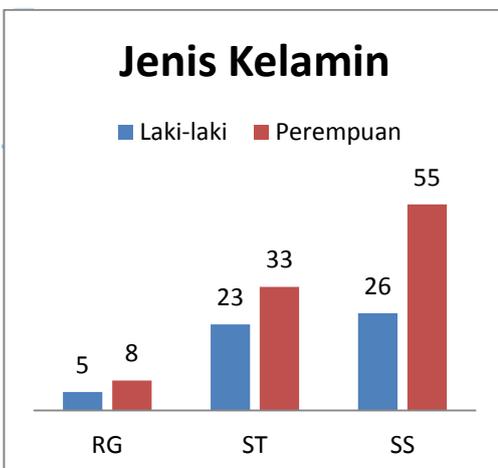
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



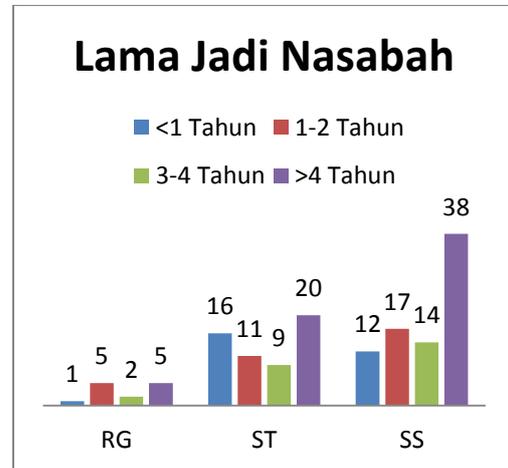
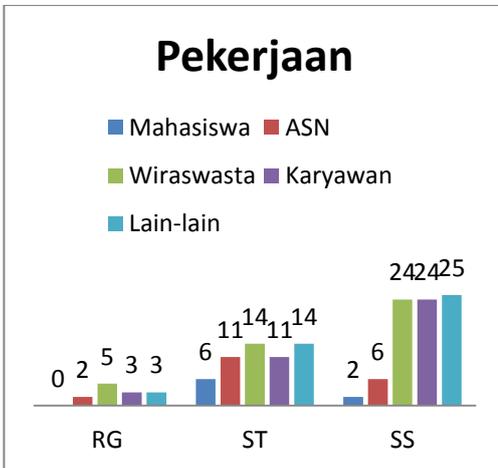
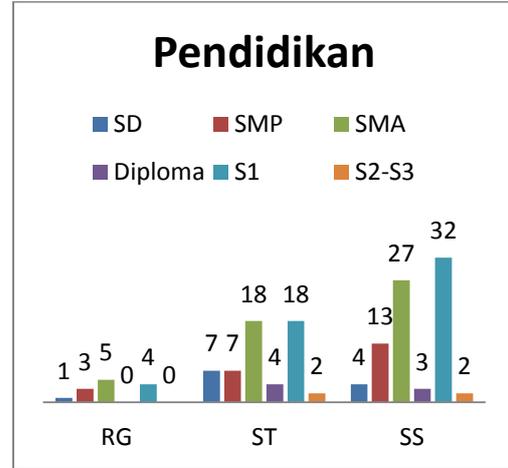
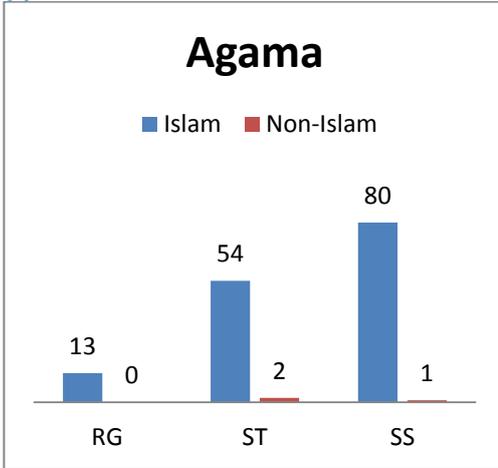
Pada pernyataan kedua variabel pengambilan keputusan yang menyatakan bahwa responden mencari informasi mengenai aplikasi PSDS ini. Mendapat beberapa tanggapan, yaitu 9 dari 50 responden dengan latarbelakang pendidikan SMA menjawab ragu-ragu, sedangkan 5 dari 23 responden dengan latarbelakang pendidikan SMP juga menjawab ragu-ragu. Akan tetapi, 27 dari 54 responden dengan latarbelakang pendidikan S1 menjawab setuju, dan 25 dari 50 responden dengan latarbelakang pendidikan SMA juga menjawab setuju. Artinya cukup banyak responden yang mencari tahu mengenai aplikasi ini terutama responden dengan latarbelakang pendidikan yang tinggi.

### 3) Y3 "Saya tertarik menggunakan aplikasi PSDS ini"

**Tabel 4.39 Hasil Crosstabulation Variabel Y3**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
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 UIN Suntho Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

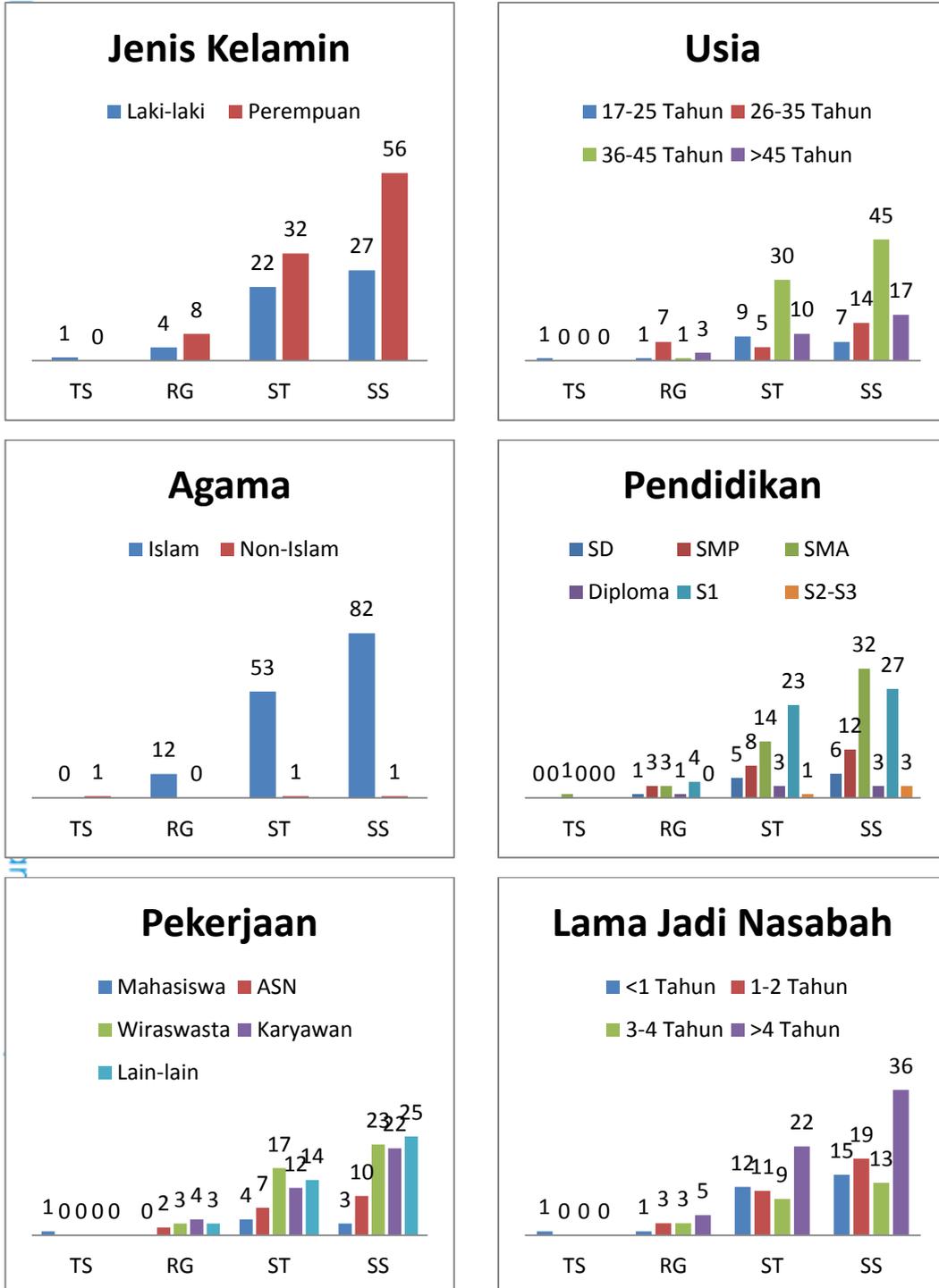


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

4) Y4 "Saya memiliki aplikasi PSDS ini"

Tabel 4.40 Hasil Crosstabulation Variabel Y4



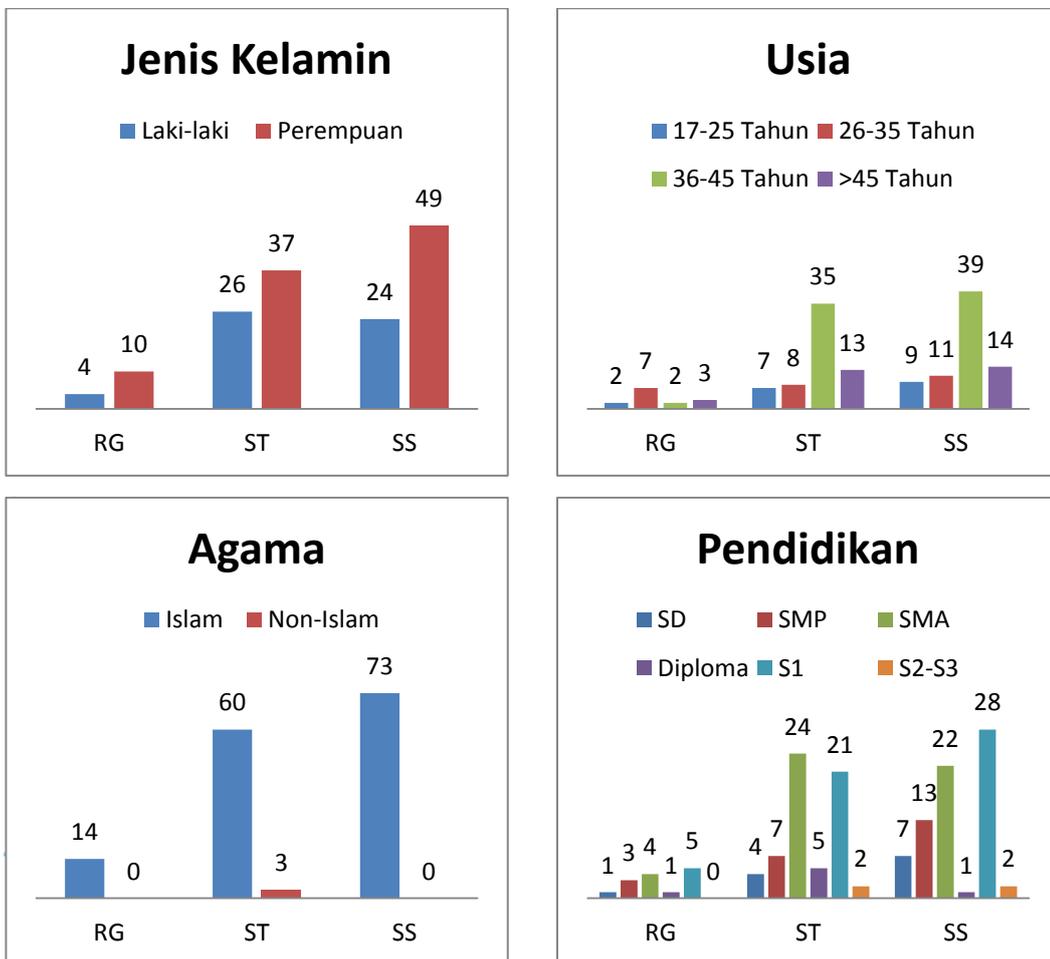
Pada pernyataan keempat variabel pengambilan keputusan yang menyatakan bahwa responden memiliki aplikasi PSDS atau tidak,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
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 UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

mendapatkan beberapa jawaban, yaitu terdapat satu orang responden yang menjawab sangat tidak setuju, dan 12 orang menjawab ragu-ragu, sedangkan sisanya 54 orang menjawab setuju dan 83 orang menjawab sangat setuju. Artinya, dari 150 responden hanya 13 orang responden yang tidak memiliki aplikasi PSDS ini.

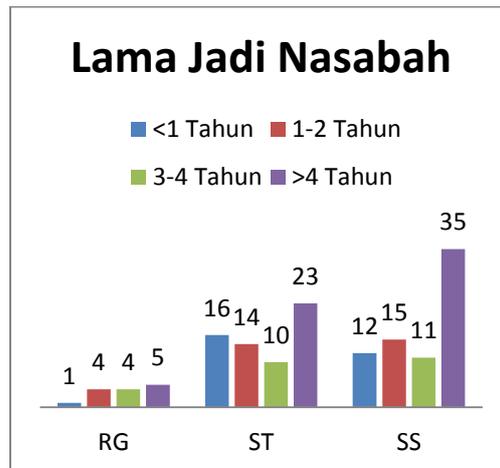
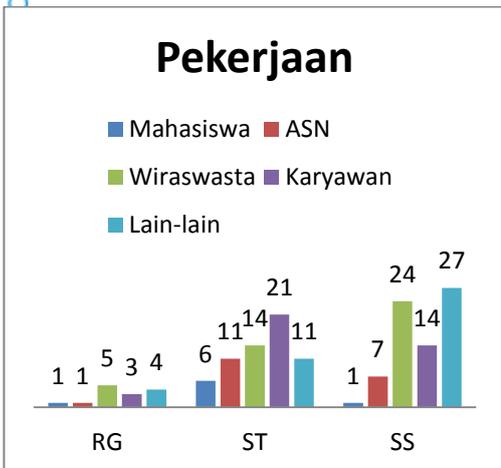
5) Y5 “*Saya merasa puas menggunakan aplikasi ini, dan berniat merekomendasikan orang lain untuk ikut menggunakannya*”

**Tabel 4.41 Hasil Crosstabulation Variabel Y5**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi



Pada pernyataan terakhir variabel pengambilan keputusan dengan pernyataan bahwa responden merasa puas menggunakan aplikasi PSDS ini dan berniat mengajak orang lain untuk menggunakan aplikasi tersebut. Maka, hasil yang didapat dari pernyataan tersebut adalah 14 dari 150 orang menjawab ragu-ragu, sedangkan 63 orang menjawab setuju dan 73 orang menjawab sangat setuju. Kemungkinan besar responden yang menjawab ragu-ragu adalah responden yang tidak memiliki aplikasi ini. Maka responden lain yang memiliki aplikasi ini merasa puas dan berniat mengajak orang lain untuk menggunakan aplikasi ini juga.

### C. Analisis Data Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$  ( $n$  adalah jumlah sampel). Jumlah sampel adalah 150 dengan tingkat signifikansi 0.05 maka  $r$  tabel pada penelitian ini adalah:  $r(0.05; 150-2 = 148) = 0.1603$ . maka hasil uji validitas data adalah sebagai berikut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

a. Variabel religiusitas (X1)

**Tabel 4.42 Hasil uji validitas variabel X1**

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.525**	.453**	.450**	.410**	.754**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X1.2	Pearson Correlation	.525**	1	.355**	.439**	.477**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X1.3	Pearson Correlation	.453**	.355**	1	.329**	.331**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X1.4	Pearson Correlation	.450**	.439**	.329**	1	.543**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X1.5	Pearson Correlation	.410**	.477**	.331**	.543**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150	150	150
TOTAL	Pearson Correlation	.754**	.762**	.659**	.756**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150

Sumber: pengolahan data Tahun 2022

Dari tabel uji validitas diatas didapat bahwa ke-5 Item pernyataan pada variabel religiusitas memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan nilai signifikan (2-tailed) lebih kecil dari 0,05 maka seluruh item pernyataan dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

b. Variabel kepatuhan syariah (X2)

**Tabel 4.43 Hasil uji validitas variabel X2**

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.482**	.383**	.302**	.185*	.656**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.023	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X2.2	Pearson Correlation	.482**	1	.426**	.372**	.220**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.007	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X2.3	Pearson Correlation	.383**	.426**	1	.564**	.490**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X2.4	Pearson Correlation	.302**	.372**	.564**	1	.615**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X2.5	Pearson Correlation	.185*	.220**	.490**	.615**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.023	.007	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150	150	150
TOTAL	Pearson Correlation	.656**	.694**	.774**	.792**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150

Sumber: pengolahan data Tahun 2022

Dari tabel uji validitas diatas didapat bahwa ke-5 Item pernyataan pada variabel kepatuhan syariah memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan nilai signifikan (2-tailed) lebih kecil dari 0,05 maka seluruh item pernyataan dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

c. Variabel kualitas layanan (X3)

**Tabel 4.44 Hasil uji validitas variabel X3**

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.505**	.295**	.390**	.204*	.224**	.637**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.012	.006	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
X3.2	Pearson Correlation	.505**	1	.446**	.318**	.243**	.287**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.003	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
X3.3	Pearson Correlation	.295**	.446**	1	.620**	.422**	.497**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
X3.4	Pearson Correlation	.390**	.318**	.620**	1	.562**	.486**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
X3.5	Pearson Correlation	.204*	.243**	.422**	.562**	1	.426**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.012	.003	.000	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
X3.6	Pearson Correlation	.224**	.287**	.497**	.486**	.426**	1	.674**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
TOTAL	Pearson Correlation	.637**	.683**	.771**	.794**	.663**	.674**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150	150

Sumber: pengolahan data Tahun 2022

Dari tabel uji validitas diatas didapat bahwa ke-6 Item pernyataan pada variabel kualitas layanan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan nilai signifikan (2-tailed) lebih kecil dari 0,05 maka seluruh item pernyataan dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

d. Variabel pengetahuan (X4)

**Tabel 4.45 Hasil uji validitas variabel X4**

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	.558**	.524**	.834**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150
X4.2	Pearson Correlation	.558**	1	.556**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150
X4.3	Pearson Correlation	.524**	.556**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150
TOTAL	Pearson Correlation	.834**	.842**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150

Sumber: pengolahan data Tahun 2022

Dari tabel uji validitas diatas didapat bahwa ke-3 Item pernyataan pada variabel pengetahuan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan nilai signifikan (2-tailed) lebih kecil dari 0,05 maka seluruh item pernyataan dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

e. Variabel promosi (X5)

**Tabel 4.45 Hasil uji validitas variabel X5**

		Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTAL
X5.1	Pearson Correlation	1	.263**	.301**	.293**	.439**	.640**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X5.2	Pearson Correlation	.263**	1	.323**	.390**	.593**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000

N		150	150	150	150	150	150
X5.3	Pearson Correlation	.301**	.323**	1	.341**	.265**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
N		150	150	150	150	150	150
X5.4	Pearson Correlation	.293**	.390**	.341**	1	.408**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N		150	150	150	150	150	150
X5.5	Pearson Correlation	.439**	.593**	.265**	.408**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
N		150	150	150	150	150	150
TOTAL	Pearson Correlation	.640**	.731**	.655**	.711**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N		150	150	150	150	150	150

Sumber: hasil pengolahan data Tahun 2022

Dari tabel uji validitas diatas didapat bahwa ke-5 Item pernyataan pada variabel promosi memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan nilai signifikan (2-tailed) lebih kecil dari 0,05 maka seluruh item pernyataan dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

f. Variabel keputusan nasabah (Y)

**Tabel 4.46 Hasil uji validitas variabel Y**

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.090	.045	.193*	.060	.354**
	Sig. (2-tailed)		.276	.585	.018	.466	.000
	N	150	150	150	150	150	150
Y2	Pearson Correlation	.090	1	.645**	.355**	.356**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.276		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
Y3	Pearson Correlation	.045	.645**	1	.471**	.414**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.585	.000		.000	.000	.000

N		150	150	150	150	150	150
Y4	Pearson Correlation	.193 <sup>*</sup>	.355 <sup>**</sup>	.471 <sup>**</sup>	1	.425 <sup>**</sup>	.742 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000		.000	.000
N		150	150	150	150	150	150
Y5	Pearson Correlation	.060	.356 <sup>**</sup>	.414 <sup>**</sup>	.425 <sup>**</sup>	1	.689 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.466	.000	.000	.000		.000
N		150	150	150	150	150	150
TOTAL	Pearson Correlation	.354 <sup>**</sup>	.750 <sup>**</sup>	.790 <sup>**</sup>	.742 <sup>**</sup>	.689 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N		150	150	150	150	150	150

Sumber: pengolahan data Tahun 2022

Dari tabel uji validitas diatas didapat bahwa ke-5 Item pernyataan pada variabel keputusan nasabah memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan nilai signifikan (2-tailed) lebih kecil dari 0,05 maka seluruh item pernyataan dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Ghazali, Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki cronbach alpha >0,60.

### a. Variabel religiusitas (X1)

**Tabel 4.47 Hasil uji reliabilitas variabel X1**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.790	.791	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

Dari tabel uji reliabilitas diatas, didapat bahwa nilai cronbach's alpha untuk variabel religiusitas adalah 0,790. Yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,60. Artinya, seluruh pernyataan pada variabel X1 adalah reliabel dan dapat diteruskan untuk pengujian selanjutnya.

- b. Variabel kepatuhan syariah (X2)

**Tabel 4.48 Hasil uji reliabilitas variabel X2**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.767	.772	5

Dari tabel uji reliabilitas diatas, didapat bahwa nilai cronbach's alpha untuk variabel kepatuhan syariah adalah 0,767. Yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,60. Artinya, seluruh pernyataan pada variabel X2 adalah reliabel dan dapat diteruskan untuk pengujian selanjutnya.

- c. Variabel kualitas layanan (X3)

**Tabel 4.49 Hasil uji reliabilitas variabel X3**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.794	.797	6

Dari tabel uji reliabilitas diatas, didapat bahwa nilai cronbach's alpha untuk variabel kualitas layanan adalah 0,794. Yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,60. Artinya, seluruh pernyataan pada variabel X3 adalah reliabel dan dapat diteruskan untuk pengujian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

d. Variabel pengetahuan (X4)

**Tabel 4.50 Hasil uji reliabilitas variabel X4**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.783	.783	3

Dari tabel uji reliabilitas diatas, didapat bahwa nilai cronbach's alpha untuk variabel pengetahuan adalah 0,783. Yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,60. Artinya, seluruh pernyataan pada variabel X4 adalah reliabel dan dapat diteruskan untuk pengujian selanjutnya.

e. Variabel promosi (X5)

**Tabel 4.50 Hasil uji reliabilitas variabel X5**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.735	.739	5

Dari tabel uji reliabilitas diatas, didapat bahwa nilai cronbach's alpha untuk variabel promosi adalah 0,735. Yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,60. Artinya, seluruh pernyataan pada variabel X5 adalah reliabel dan dapat diteruskan untuk pengujian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

f. Variabel keputusan nasabah (Y)

**Tabel 4.51 Hasil uji reliabilitas variabel Y**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.705	.687	5

Dari tabel uji reliabilitas diatas, didapat bahwa nilai cronbach's alpha untuk variabel keputusan nasabah adalah 0,705. Yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,60. Artinya, seluruh pernyataan pada variabel Y adalah reliabel dan dapat diteruskan untuk pengujian selanjutnya.

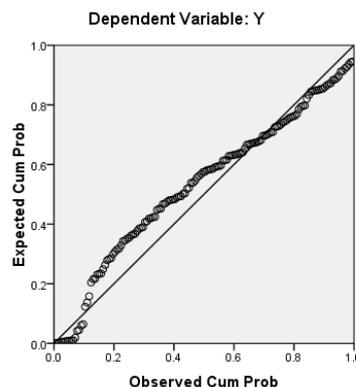
### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, atau mendeteksi normal. Uji normalitas dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi uji normalitas.

**Gambar 4.3**  
**Normal p-plot regression**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan gambar grafik normal probability plot dapat diketahui bahwa sebaran titik-titik disekitar garis diagonal. Artinya data tersebut normal sehingga model regresi dapat dipakai untuk prediksi probability.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antara variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai VIF (*variance inflation factor*) lebih kecil dari  $<10,00$  artinya tidak terjadi multikolinieritas. Jika nilai tolerance lebih besar dari  $>0,10$  artinya tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 4.52**  
**Hasil uji multikolinieritas**

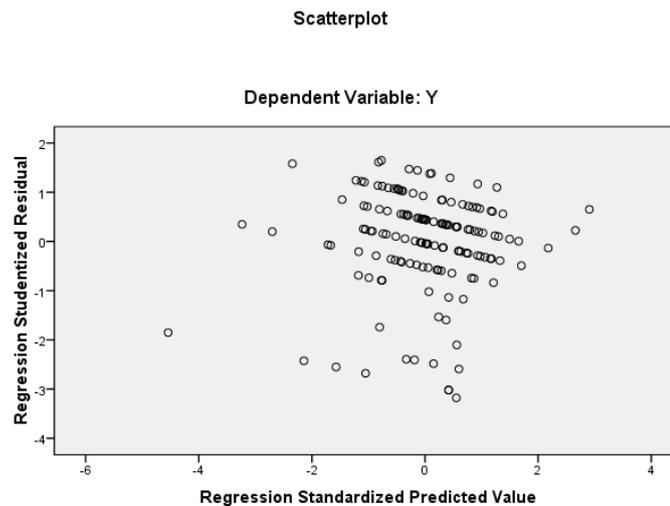
Tolerance	VIF	Keterangan
.957	1.045	Tidak terjadi multikolinieritas
.953	1.049	Tidak terjadi multikolinieritas
.912	1.097	Tidak terjadi multikolinieritas
.974	1.027	Tidak terjadi multikolinieritas
.972	1.028	Tidak terjadi multikolinieritas

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa nilai tolerance variabel X1 adalah 0,957 variabel X2 adalah 0,953 variabel X3 adalah 0,912 variabel X4 adalah 0,974 dan variabel X5 adalah 0,972. Semua nilainya  $>0,10$  artinya tidak terjadi multikolinieritas. Dan nilai VIF variabel X1 adalah 1,045 variabel X2 adalah 1,049 variabel X3 adalah 1,097 variabel X4 adalah 1,027 dan variabel X5 adalah 1,028. Semua nilainya  $<10,00$  artinya tidak terjadi multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.

**Gambar 4.4**  
**Scatterplot**



Hasil uji hetroskedastisitas pada gambar diatas didapatkan titik-titik menyebar di bawah dan diatas sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur (membentuk gelombang, melebar lalu menyempit) Maka kesimpulan variabel bebas yang di uji menggunakan uji Glejser, jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.53**  
**Uji glejser heteroskedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.220	.116		1.889	.061
X1	.006	.003	.162	1.974	.050
X2	-.003	.003	-.081	-.987	.325
X3	-.003	.002	-.133	-1.580	.116
X4	-.006	.004	-.124	-1.527	.129
X5	-.003	.003	-.092	-1.137	.257

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Berdasarkan hasil uji pada tabel diatas didapat bahwa variabel X1 dengan nilai signifikansi 0,050 variabel X2 dengan nilai signifikansi 0,325 variabel X3 dengan nilai signifikansi 0,116 variabel X4 dengan nilai signifikansi 0,129 dan variabel X5 dengan nilai signifikansi 0,257. Semua nilai signifikansi adalah lebih besar dari  $>0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T (uji parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0.05. apabila nilai signifikansi lebih kecil dari derajat Risiko maka hipotesis diterima yang menyatakan bahwa variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika nilai Sig  $<0,05$  atau t hitung  $>t$  tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- Jika nilai Sig  $>0,05$  atau t hitung  $<t$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Untuk Mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (pengaruh religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi) terhadap variabel dependen (pengambilan keputusan) dapat dilihat dari signifikansi setiap variabel yang dilakukan uji.

**Tabel 4.54**  
**Hasil uji parsial (uji t)**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.556	.925		14.648	.000
	X1	-.008	.023	-.007	-.330	.741
	X2	.041	.021	.043	1.996	.046
	X3	.101	.017	.134	6.058	.000
	X4	.193	.031	.135	6.276	.000
	X5	.134	.021	.135	6.268	.000

a. Dependent Variable: Y

1) Pengaruh religiusitas terhadap pengambilan keputusan

Dari hasil pengolahan data dari tabel diatas, diketahui bahwa variabel religiusitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap pengambilan keputusan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel dan berupa Minus (-), yaitu  $-0,330 < 1,976$  dan nilai signifikannya lebih besar dari 0,05 yaitu  $0,741 > 0,05$ . Dengan demikian, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Yang artinya bahwa variabel religiusitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap pengambilan keputusan.

2) Pengaruh kepatuhan syariah terhadap pengambilan keputusan

Hasil dari pengolahan data tabel diatas, didapat bahwa variabel kepatuhan syariah berpengaruh secara parsial terhadap pengambilan keputusan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu  $1,996 > 1,976$  dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,046 < 0,05$ . Dengan demikian, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Yang

artinya bahwa variabel kepatuhan syariah berpengaruh secara parsial terhadap pengambilan keputusan.

3) Pengaruh kualitas layanan terhadap pengambilan keputusan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, didapat bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap pengambilan keputusan. Hal ini diketahui melalui nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu  $6,058 > 1,976$  dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,00 < 0,05$ . Dengan demikian, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Yang artinya bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap pengambilan keputusan.

4) Pengaruh pengetahuan terhadap pengambilan keputusan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan pada tabel diatas, didapat bahwa variabel pengetahuan berpengaruh secara parsial terhadap pengambilan keputusan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu  $6,276 > 1,976$  dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,00 < 0,05$ . Yang mana dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh secara parsial terhadap pengambilan keputusan.

5) Pengaruh promosi terhadap pengambilan keputusan

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui spss yang kemudian disajikan pada tabel diatas, didapat bahwa variabel promosi berpengaruh secara parsial terhadap pengambilan keputusan. Hal ini didasari oleh nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu  $6,268 > 1,976$  dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,00 < 0,05$ . Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa variabel promosi berpengaruh secara parsial terhadap pengambilan keputusan.

b. Uji F (uji simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (pengaruh religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi) secara simultan atau secara bersama-sama terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

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 UIN Sunan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

variabel dependen (pengambilan keputusan) hasil uji F dijelaskan pada tabel berikut : f tabel 2,28 (f hitung lebih besar dari f tabel diterima)

**Tabel 4.55**  
**Hasil uji simultan (uji F)**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	601.308	5	120.262	27.927	.000 <sup>b</sup>
	Residual	9017.252	144	4.306		
	Total	9618.560	149			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menggunakan spss yang kemudian disajikan dalam tabel diatas, dapat dilihat bahwa f hitung lebih besar dari f tabel yaitu  $27,927 > 2,28$  dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,00 < 0,05$  yang berarti bahwa kelima variabel independen yaitu religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu pengambilan keputusan.

c. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

**Tabel 4.56**  
**Hasil uji koefisien Determinasi (Uji R)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 <sup>a</sup>	.614	.571	.46414

a. Predictors: (Constant), Promosi, Pengetahuan, Religiusitas, Kualitas\_layanan, Kepatuhan\_syariah

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai Adjusted R square sebesar 0,571 atau 57,1 % hal ini menunjukkan bahwa variabel religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi secara simultan memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 57,1% dan

sisanya sebesar 42,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### D. Analisis Hasil Penelitian

##### 1. Pengaruh religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah *digital services* di cabang pegadaian syariah jelutung secara parsial.

###### a. Pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital services di cabang pegadaian syariah jelutung

Variabel religiusitas memiliki 5 indikator pengukuran, yaitu aspek iman, aspek islam, aspek ihsan, aspek ilmu, dan aspek amal. Dapat dilihat pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa rata-rata responden memilih jawaban sangat setuju dan setuju. Hal ini menggambarkan bahwa hampir semua responden memiliki tingkat religiusitas yang tinggi. Akan tetapi, hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara variabel religiusitas terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PSDS. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari nilai ttabel  $-0,330 < 1,976$  dan tingkat signifikansinya lebih besar dari 0,050 yaitu  $0,741 > 0,05$ . Artinya  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Dapat dilihat bahwa nilai koefisien dari hipotesis adalah negatif yang artinya semakin tinggi tingkat religiusitas maka semakin rendah keputusan memilih. Tingginya nilai religiusitas responden berbanding terbalik dengan keputusan memilih menggunakan produk PSDS. Sehingga religiusitas bukan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan memilih menggunakan produk PSDS karena semakin tinggi tingkat religiusitas nasabah maka akan semakin menurunkan tingkat keputusan memilih produk PSDS. Keputusan memilih nasabah untuk menggunakan produk PSDS diduga karena diarahkan atau diberitahu secara langsung oleh karyawan Pegadaian Syariah sendiri. Dugaan ini mengacu pada data demografi dimana 81 orang menjawab

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

setuju dan 59 orang menjawab sangat setuju bahwa mereka mengetahui aplikasi PSDS dari karyawan langsung.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Abdul Haris Romdhoni, Dita Ratnasari (2018); Harahap (2020); Syafarani (2016) yang menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap keputusan memilih. Akan tetapi penelitian ini sejalan dengan Muhammad Zuhirsyan, Nurlinda (2021); Fitria, Artanti (2020) yang menyatakan bahwa variabel religiusitas tidak berpengaruh terhadap keputusan memilih.

- b. Pengaruh kepatuhan syariah terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital services di cabang pegadaian syariah jelutung

Variabel kepatuhan syariah memiliki 6 indikator yang menjadi dasar pengukuran. Berdasarkan tabel 4.3 terdapat beberapa orang responden yang menyatakan ragu-ragu. Akan tetapi, hasil analisis menunjukkan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh positif terhadap keputusan memilih nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengolahan data yang menyatakan nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel  $1,996 > 1,976$  dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,046 < 0,05$ . Yang artinya semakin tinggi tingkat kepatuhan syariah pihak pegadaian syariah jelutung, maka semakin tinggi pula tingkat keputusan memilih menggunakan produk PSDS.

- c. Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital services di cabang pegadaian syariah jelutung

Variabel kualitas layanan memiliki 7 indikator pengukuran, yaitu efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi, responsivnes, kompensasi dan kontak. Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa jawaban responden beragam yaitu sangat setuju, setuju dan ragu-ragu dan jawaban terbanyak adalah jawaban setuju. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung yang

lebih besar dari nilai ttabel  $6,058 > 1,976$  dan tingkat signifikannya lebih kecil dari pada  $0,05$  yaitu  $0,00 < 0,05$ . Artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka semakin banyak nasabah yang memilih menggunakan aplikasi PSDS.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurlatifah (2016); Abdul Haris Romdhoni, Dita Ratnasari (2018); Achmad Fandi (2019) yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan memilih.

- d. Pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital services di cabang pegadaian syariah jelutung

Variabel pengetahuan memiliki tiga indikator pengukuran, yaitu pengetahuan terkait produk dan jasa, pengetahuan terkait pembelian, pengetahuan akan pemakaian. Dapat dilihat tabel 4.5 terdapat perbedaan pendapat responden ada yang menjawab ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Namun, diantara ketiga jawaban tersebut jawaban sangat setuju yang paling banyak dipilih oleh responden. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih. Dibuktikan dengan nilai thitung yang lebih besar dari nilai ttabel yaitu  $6,276 > 1,976$  dan tingkat signifikannya lebih kecil dari  $0,05$  yaitu  $0,00 < 0,05$ . Maka dapat dikatakan semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki nasabah terhadap produk pegadaian, maka semakin tinggi pula keputusan nasabah memilih produk PSDS.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Haris Romdhoni, Dita Ratnasari (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan memilih. Akan tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhilatul Fitri (2016); dan Arnold Arnando (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap keputusan memilih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

- e. Pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah digital services di cabang pegadaian syariah jelutung

Variabel promosi memiliki lima indikator yang menjadi dasar pengukuran, yaitu penjualan langsung, periklanan, promosi penjualan, publisitas dan hubungan masyarakat. Dapat dilihat pada tabel 4.6 terdapat beragam jawaban responden yaitu mulai dari ragu-ragu, setuju, hingga sangat setuju. Jawaban setuju dan sangat setuju adalah dua jawaban terbanyak artinya pihak pegadaian telah banyak melakukan promosi pada produknya. Yang mana hal ini berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk PSDS yang dibuktikan dengan hasil pengolahan data yang menyatakan bahwa thitung lebih besar dari ttabel yaitu  $6,268 > 1,976$  dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,00 < 0,05$ . Yang berarti semakin tinggi tingkat promosi yang dilakukan maka semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk memilih menggunakan produk PSDS.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arnold Arnando (2018); Novitasari, Khusnul Fikriyah (2021); Rifky Faransyah, Prayudi S Prabowo (2020); Denny Daud (2013); dan Dianna Ulfa, Utami Tri Sulistyorini (2018) yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan memilih.

## **2. Pengaruh religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah *digital services* di cabang pegadaian syariah jelutung secara simultan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kelima variabel dependen yaitu religiusitas, kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi berpengaruh simultan secara signifikan terhadap keputusan memilih menggunakan produk PSDS. Meskipun variabel X1 yaitu religiusitas tidak berpengaruh positif dan signifikan, akan tetapi keempat variabel lainnya yaitu kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan

terhadap keputusan memilih menggunakan produk PSDS. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang ada pada tabel 4.51 yang menyatakan bahwa nilai Fhitung lebih besar dari pada nilai Ftabel yaitu  $27,927 > 2,28$  dan nilai signifikansinya lebih kecil dari  $0,05$  yaitu  $0,00 < 0,05$ . Yang artinya kelima variabel ini secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan memilih. Adapun informasi yang dapat dilihat pada tabel 4.7 bahwa kelima variabel ini memiliki pengaruh sebesar  $57,1\%$  terhadap keputusan memilih menggunakan produk PSDS. Yang artinya sisanya, sebanyak  $42,9\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Akan tetapi, angka  $57,1\%$  merupakan persentase yang cukup tinggi jika pihak pegadaian lebih memfokuskan pendekatan dengan kelima variabel ini untuk menarik lebih banyak nasabah untuk menggunakan produk PSDS ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



## BAB V PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun kesimpulan dan saran yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Setelah dilakukan uji secara parsial dapat disimpulkan bahwa satu dari lima variabel independen tidak berpengaruh dan memiliki nilai thitung negatif yaitu variabel religiusitas. Yang artinya semakin tinggi tingkat religiusitas nasabah maka semakin rendah tingkat keputusan memilih menggunakan produk PSDS. Akan tetapi keempat variabel lain yaitu kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan yang tinggi terhadap keputusan memilih menggunakan produk PSDS. Artinya semakin tinggi tingkat kepatuhan syariah pihak pegadaian maka semakin tinggi tingkat keputusan memilih menggunakan produk PSDS. Maka dari itu untuk meningkatkan pengguna produk PSDS, maka pihak pegadaian harus lebih meningkatkan kepatuhan syariahnya. Kemudian untuk variabel kualitas layanan yang juga memiliki pengaruh positif dan signifikan artinya semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh produk aplikasi PSDS maka semakin tinggi keputusan nasabah untuk memilih menggunakan produk PSDS. Maka dari itu penting bagi pihak pegadaian untuk lebih meningkatkan performa aplikasi PSDS tersebut. Untuk variabel keempat, yaitu pengetahuan yang juga memiliki pengaruh positif dan signifikan yang bermakna semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah maka semakin tinggi keputusan untuk memilih menggunakan produk PSDS. Maka dari itu penting bagi pihak pegadaian untuk terus memberikan edukasi kepada nasabah tentang produk aplikasi PSDS agar semakin banyak nasabah yang menggunakan aplikasi ini. Adapun variabel terakhir, yaitu variabel promosi yang memiliki

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

nilai thitung 6,268 yang artinya memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap keputusan memilih. Yaitu semakin banyak promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian maka semakin tinggi keputusan memilih produk PSDS oleh nasabah. Maka dari itu penting untuk pihak pegadaian untuk lebih mengencarkan lagi promosi yang mereka lakukan untuk lebih memperkenalkan lagi produk PSDS ini ke pada masyarakat luas.

- b. Setelah dilakukan uji secara simultan dapat disimpulkan bahwa kelima variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat pengaruh sebesar 57,1% artinya jika pihak pegadaian memfokuskan untuk meningkatkan apa yang ada dalam kelima variabel tersebut maka akan meningkatkan keputusan memilih pada nasabah sebanyak 57,1%.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan beberapa saran baik kepada pihak pegadaian maupun bagi pihak akademisi. Yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi pihak Pegadaian

Menyarankan kepada pihak pegadaian untuk terus meningkatkan usahanya dalam mempromosikan produk aplikasi PSDS ini kepada nasabahnya. Karena produk PSDS ini memiliki potensi yang tinggi untuk memudahkan nasabah bertransaksi di era serba digital seperti sekarang ini. Maka dari itu pihak pegadaian dapat meninjau kembali apa saja yang sudah dan belum dilakukan dari keempat variabel yang penulis teliti ini. Misalnya, untuk variabel kepatuhan syariah pihak pegadaian perlu lebih memperketat lagi tingkat kepatuhan terhadap hukum islam dalam setiap transaksi yang dilakukan. Kemudian untuk variabel kualitas layanan akan lebih baik untuk kembali diperhatikan lagi performa dari aplikasi PSDS tersebut agar ketika digunakan tidak terdapat lagi kendala-kendala. Selanjutnya variabel pengetahuan, alangkah baiknya pihak pegadaian memberikan edukasi secara intens kepada nasabah tentang bagaimana

cara dan pentingnya penggunaan produk PSDS ini. Sedangkan untuk variabel terakhir, yaitu promosi adalah penting sekali bagi pihak pegadaian untuk lebih gencar lagi melakukan promosi di media yang belum pernah mereka melakukan promosi di sana. Misalnya memanfaatkan peran influencer atau menaruh iklan di youtube yang untuk saat ini menjadi media promosi yang banyak digunakan.

b. Bagi pihak Akademis

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi salah satu tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang juga meneliti tentang pengambilan keputusan terhadap penggunaan produk pegadaian syariah digital services.

Kemudian, bagi peneliti selanjutnya hendaknya untuk meneliti variabel lain yang juga berpotensi untuk mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih. Karena dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti lima variabel saja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunandjambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunandjambi

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma dan Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Anang, M. Firmansyah. *Perilaku Konsumen ( Sikap dan Pemasaran ) Edisi Pertama*. Yogyakarta: Deepulish, 2018.
- Coleman, S. James. *Dasar-dasar Teori Sosial*. Bandung: Nusa Media, 2009.
- Febriani, S. Nuflan dan Wayan, Weda Asmara Dewi. *Perilaku Konsumen Di Era Digital (Beserta Study Kasus)*. Malang: UB Press, 2019.
- Indriani, Dewi Jusuf. *Perilaku Konsumen Di Masa Bisnis Online*. Yogyakarta: ANDI, 2018.
- Iyer, Sriya. *The New Economic of Religion*. Germany: 2015.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Press, 2004.
- Kotler, Philip. *Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo, 2000.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi keduabelas*. Jakarta: Indeks Komplek Gramedi, 2007.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi ke-12*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Penulis tim. *Perilaku Konsumen*, Bandung: Widina Bakti Persada Bandung, 2021.
- Riduan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis Cet. 10*. Bandung: ALFABETA, 2014.
- Rivai, Veithzal dkk. *Bank and Financial Institution Management, Conventional and Sharia System* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Sangadji, Etta Mamang, dan sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013.
- Savitri, Astrid. *Revolusi Industri 4.0 Mengubah Tantangan Menjadi Peluang Di Era Disrupsi 4.0*. Yogyakarta: Genesis, 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

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 UIN Sunan Kalijaga

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Kalijaga

- Setiadi, J. Nugroho, *Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan Dan Kegiatan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2003.
- Soekidjo, Notoatmodjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan edisi revisi*. Jakarta: P.T Rineka Cipta, 2005.
- Soekidjo, Notoatmodjo. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta, 2007.
- Soemirta, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Sujarweni, V Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRES, 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen cet-5*. Bandung:Alfabeta, 2016.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapan dalam Pemasaran) Edisi kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- Suryadi, Bambang, dan Bahrul, Hayat. *Religiusitas Konsep, Pengukuran, dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta: Bibliosmia, 2021.
- Sutedi, Adrian. *Perbankan Syariah: Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Sofyan, Ade Mulyazid. *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. Jakarta: KENCANA, 2016.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. *Total Quality Management*. Indonesia: ANDI, 2003.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: C.V. ANDI OFFSET, 2016.
- Wibisono, Dermawan. *Riset Bisnis Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Al-Sharif, Bader Mustafa. "The Effect of Promotion Strategy in the Jordanian Islamic Banks on a Number Customers" *International Journal of Economics and Finance* Vol 9 No 2, (Januari 2017): <http://dx.doi.org/10.5539/ijef.v9n2p81>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suna Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

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 UIN Saifudin Thaaha Jember

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Saifudin Thaaha Jember

Astuti, Endang Dwi. "Perilaku Konsumtif Dalam Membeli Barang Pada Ibu Rumah Tangga Di Kota Samarinda" *Jurnal Ilmiah Psikologi* 01, no. 2 (November 2013): <http://e-journals.unmul.ac.id>

Achmad, Fandi. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pt Bank Syariah Mandiri Surabaya" *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no 3 (Januari 2019)

Hapsari, Ar Nanda. "Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial dengan Komitmen Organisasi dan Locus Of Control sebagai Variabel Moderating" Universitas Diponegoro, Semarang, 2010.

Harahap, Pandapotan dan Saparuddin, Siregar. "Penguatan Fatwa Dsn Mui Berbasis Ekonofisika Dalam Analisis Kepatuhan Syariah Pada Bisnis Jejaring Qnet" *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik* 5, no. 2 (Februari 2020): <http://jurnal.pancabudi.ac.id>

Haris, Abdul Romdhoni dan Dita, Ratnasari "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 02 (Juli 2018): <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>

Ramadan, Muhammad Ilham. "Analisis Perbandingan Pelaksanaan Pegadaian Konvensional Dengan Pegadaian Syariah Di Kota Tasikmalaya (Studi Kasus Pada Perusahaan Pegadaian Konvensional Dan Pegadaian Syariah Cabang Kota Tasikmalaya)" Universitas Siliwangi, Tasikmalaya, 2018.

Ratnasari, Yuliana. "Pegadaian Luncurkan Layanan Digital sebagai Financial Company" *Tirto.id*, April 01, 2018, <https://tirto.id/pt-pegadaian-luncurkan-layanan-digital-sebagai-financial-company-cG4D>

Rukmanasari, Feti. "pengaruh pengetahuan, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah" IAIN Salatiga, 2017.

- Saad, Abdoos Yousef Qaid. "Measurements of Services Quality of Islamic Banking in Malaysia: A Non-Malaysian Customers' perspective" *Journal of Asian Finance and Bussiness*, Vol 8 No 5 ( March 2021)
- Sari, Novita dan Fikriyah, Khusnul "Pengaruh Promosi Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Emas Di Unit Pegadaian Syariah Jmp Surabaya" *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* 4,no.1(September 2021): <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei>
- Zuhirsyan, Muhammad Nurlinda "Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah" *Jurnal Al-Amwal* 10, no. 1 (Agustus 2018): <http://core.ac.uk>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## LAMPIRAN

### Lampiran data kuesioner

No.	Faktor Religiusitas (X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	5	5	5	4	24
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	3	5	3	3	19
6	5	5	5	4	4	23
7	5	5	5	4	4	23
8	5	5	5	5	5	25
9	4	5	5	4	4	22
10	5	3	5	4	3	20
11	5	3	5	4	4	21
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	4	5	5	24
14	5	5	4	4	5	23
15	5	5	5	3	5	23
16	5	4	4	5	5	23
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	5	5	22
19	5	4	5	5	5	24
20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	4	5	24
22	5	5	5	5	5	25
23	4	4	5	4	5	22
24	4	4	5	4	3	20
25	4	4	5	4	4	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	5	5	25
29	4	4	4	4	4	20
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	5	25
32	5	5	5	5	5	25
33	5	5	5	3	3	21
34	5	5	5	5	5	25
35	4	5	4	5	5	23
36	4	4	4	4	4	20
37	5	4	5	4	4	22
38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	5	4	4	23
40	4	5	4	4	4	21
41	4	4	4	4	4	20
42	5	4	4	3	3	19
43	4	4	5	4	4	21
44	4	4	5	4	5	22
45	5	5	5	5	4	24
46	5	5	4	5	4	23
47	5	5	4	4	4	22
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	5	4	5	22
52	4	4	4	4	5	21
53	5	5	5	5	5	25
54	5	5	4	5	5	24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

55	5	4	5	5	5	24
56	5	4	4	5	5	23
57	5	5	5	4	4	23
58	5	5	5	5	5	25
59	5	3	5	5	4	22
60	5	5	5	4	4	23
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	5	21
63	5	5	5	5	5	25
64	5	5	4	4	5	23
65	5	5	5	4	5	24
66	5	5	5	5	5	25
67	4	4	5	5	5	23
68	5	5	5	5	5	25
69	4	4	5	5	4	22
70	4	5	5	4	4	22
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	5	4	4	4	4	21
74	5	4	4	4	4	21
75	5	5	5	5	5	25
76	3	3	3	3	3	15
77	5	5	5	4	5	24
78	5	5	4	5	5	24
79	5	4	5	5	5	24
80	4	4	4	4	4	20
81	5	5	5	5	5	25
82	5	5	4	5	4	23
83	5	5	4	5	4	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

84	5	5	4	4	4	22
85	5	5	5	5	5	25
86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	5	5	5	5	5	25
90	5	5	5	5	5	25
91	5	5	4	5	5	24
92	5	4	4	5	4	22
93	5	5	5	5	5	25
94	5	4	5	5	4	23
95	4	4	4	4	4	20
96	4	4	5	4	4	21
97	5	5	5	5	5	25
98	5	5	5	5	5	25
99	4	5	4	5	4	22
100	5	5	5	5	5	25
101	5	5	4	4	5	23
102	5	5	5	5	5	25
103	5	5	5	5	5	25
104	5	5	5	5	5	25
105	4	4	4	4	4	20
106	5	5	5	5	4	24
107	5	4	5	4	5	23
108	4	4	4	4	4	20
109	4	4	4	4	4	20
110	4	5	4	4	4	21
111	4	4	4	4	4	20
112	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

113	5	4	4	5	5	23
114	5	5	5	5	5	25
115	4	4	4	4	4	20
116	5	4	5	5	4	23
117	5	5	4	5	4	23
118	5	5	5	5	4	24
119	5	5	4	4	4	22
120	4	4	4	4	4	20
121	5	4	5	4	5	23
122	4	4	4	4	4	20
123	4	4	5	4	4	21
124	5	4	4	5	4	22
125	4	4	4	4	4	20
126	5	5	5	5	4	24
127	5	5	4	5	4	23
128	5	5	5	5	5	25
129	5	5	3	4	5	22
130	5	5	5	4	5	24
131	5	5	5	5	5	25
132	5	5	5	5	5	25
133	5	5	5	5	5	25
134	5	5	5	5	5	25
135	4	4	4	4	4	20
136	5	4	4	4	4	21
137	5	4	4	5	4	22
138	5	5	5	5	4	24
139	5	5	5	4	5	24
140	5	5	5	5	5	25
141	5	5	5	5	5	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

142	5	5	5	4	4	23
143	4	5	5	5	4	23
144	4	4	4	4	4	20
145	5	5	5	4	4	23
146	5	5	5	4	5	24
147	4	4	4	4	4	20
148	5	5	5	5	5	25
149	4	5	5	5	4	23
150	5	5	5	4	4	23

No.	Faktor Kepatuhan Syariah (X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	3	3	5	5	5	21
3	3	4	5	4	4	20
4	5	5	5	5	5	25
5	5	3	5	5	5	23
6	3	3	4	3	3	16
7	5	4	4	4	4	21
8	5	5	5	5	5	25
9	5	4	4	4	4	21
10	5	4	5	4	4	22
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	5	3	4	21
13	4	4	4	3	4	19
14	3	3	3	3	3	15
15	4	5	5	3	5	22
16	3	3	4	4	5	19
17	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

18	4	4	5	5	5	23
19	5	4	5	5	5	24
20	3	3	3	3	3	15
21	3	4	4	4	5	20
22	3	3	4	3	4	17
23	5	5	5	4	4	23
24	4	5	5	5	5	24
25	4	5	5	4	5	23
26	5	5	5	5	4	24
27	4	5	5	5	4	23
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	5	4	24
30	5	5	5	5	4	24
31	5	4	4	4	3	20
32	3	3	4	4	5	19
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	5	4	5	22
35	4	5	5	4	4	22
36	4	5	5	4	5	23
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	4	4	23
39	4	4	4	4	4	20
40	4	5	5	4	4	22
41	4	5	5	5	4	23
42	3	4	5	5	5	22
43	3	4	5	3	4	19
44	3	3	3	3	3	15
45	4	4	5	3	3	19
46	4	4	5	4	4	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	5	4	24
49	5	4	5	5	5	24
50	3	3	3	3	3	15
51	5	5	5	5	4	24
52	5	4	5	5	5	24
53	4	4	4	4	4	20
54	5	5	5	4	5	24
55	5	4	5	4	5	23
56	4	4	5	4	5	22
57	4	5	4	3	3	19
58	5	5	5	5	5	25
59	5	5	5	4	4	23
60	4	4	4	4	4	20
61	3	4	5	5	5	22
62	3	3	4	3	4	17
63	5	4	4	4	4	21
64	5	5	5	4	5	24
65	5	4	5	4	5	23
66	4	4	4	4	4	20
67	4	3	4	3	3	17
68	4	4	5	5	4	22
69	5	5	4	4	5	23
70	5	5	5	5	5	25
71	4	4	5	4	4	21
72	4	5	5	5	5	24
73	4	4	4	4	4	20
74	4	5	5	4	5	23
75	4	3	4	3	3	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

76	5	4	4	4	4	21
77	5	4	5	5	5	24
78	5	5	5	5	5	25
79	4	4	5	4	4	21
80	5	5	5	5	4	24
81	4	4	4	4	4	20
82	5	5	5	4	5	24
83	5	5	5	5	4	24
84	4	5	5	4	4	22
85	4	5	4	4	4	21
86	4	4	4	3	3	18
87	4	4	4	4	4	20
88	5	5	4	3	4	21
89	5	5	5	4	4	23
90	5	4	4	4	5	22
91	5	4	4	3	3	19
92	4	4	5	4	4	21
93	4	5	4	4	4	21
94	5	4	4	3	3	19
95	4	4	4	4	4	20
96	5	5	5	4	5	24
97	4	4	5	4	5	22
98	5	5	4	4	5	23
99	4	4	4	4	4	20
100	5	4	4	4	4	21
101	5	4	5	5	4	23
102	4	5	4	4	4	21
103	4	5	4	5	5	23
104	4	5	4	4	4	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

105	4	4	4	4	4	20
106	4	5	4	4	4	21
107	5	5	5	4	4	23
108	4	5	4	5	4	22
109	5	4	5	5	5	24
110	5	4	4	3	3	19
111	3	4	5	4	4	20
112	5	5	4	3	3	20
113	5	5	5	4	4	23
114	3	3	3	3	3	15
115	4	3	4	3	4	18
116	4	4	5	4	4	21
117	5	5	5	4	4	23
118	5	4	5	4	4	22
119	5	4	5	5	5	24
120	4	5	4	4	5	22
121	5	5	5	5	5	25
122	4	4	5	4	3	20
123	5	4	4	3	3	19
124	5	5	5	5	5	25
125	4	5	5	4	4	22
126	4	5	4	4	3	20
127	5	5	5	4	4	23
128	4	5	4	4	4	21
129	5	5	5	4	3	22
130	4	5	4	4	4	21
131	4	4	5	4	3	20
132	4	4	4	3	4	19
133	5	5	4	3	4	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

134	5	4	4	3	3	19
135	4	4	4	4	4	20
136	4	5	4	4	4	21
137	5	5	5	4	4	23
138	5	4	5	4	4	22
139	4	4	5	4	5	22
140	5	4	5	4	5	23
141	5	5	5	5	5	25
142	5	4	4	5	5	23
143	5	4	4	4	4	21
144	5	4	5	4	5	23
145	5	5	4	3	3	20
146	4	3	4	3	4	18
147	4	3	4	4	5	20
148	5	4	5	5	5	24
149	5	5	5	5	5	25
150	5	5	5	4	5	24

No.	Faktor Kualitas Layanan (X3)						Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
1	4	3	3	4	4	4	22
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	4	29
6	3	3	3	3	3	3	18
7	4	4	4	4	4	4	24
8	5	4	5	5	5	5	29
9	4	4	4	4	4	4	24

10	5	4	3	4	4	4	24
11	4	4	3	4	4	4	23
12	4	5	4	4	4	5	26
13	4	5	4	4	5	5	27
14	5	5	4	5	5	4	28
15	4	4	5	5	5	4	27
16	3	3	4	4	5	4	23
17	5	5	4	3	4	3	24
18	5	5	4	4	4	4	26
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	5	3	3	4	3	22
21	5	5	4	4	5	4	27
22	4	5	4	4	5	5	27
23	5	5	4	4	5	4	27
24	3	3	3	3	4	4	20
25	4	3	4	3	4	3	21
26	4	4	4	4	5	3	24
27	5	5	4	4	5	4	27
28	5	5	5	5	5	5	30
29	4	5	4	5	5	4	27
30	5	4	3	4	5	4	25
31	4	5	4	4	4	4	25
32	5	4	4	4	4	5	26
33	5	5	5	5	5	5	30
34	4	5	4	4	4	4	25
35	3	3	3	3	3	3	18
36	5	5	5	4	4	4	27
37	5	5	5	5	5	5	30
38	4	4	4	5	4	4	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

39	4	5	4	4	4	5	26
40	3	3	3	3	3	3	18
41	4	3	3	4	4	4	22
42	4	3	4	4	4	5	24
43	5	4	3	3	3	4	22
44	4	5	4	4	4	3	24
45	3	3	3	4	5	4	22
46	3	3	4	4	5	4	23
47	4	3	4	4	5	4	24
48	5	4	5	5	5	4	28
49	5	5	5	5	5	5	30
50	4	5	4	5	5	5	28
51	4	5	5	5	5	4	28
52	4	5	4	4	5	4	26
53	5	5	4	4	4	5	27
54	5	5	5	5	5	5	30
55	5	5	4	4	5	4	27
56	4	4	5	5	5	5	28
57	3	4	4	4	4	4	23
58	4	4	4	5	5	4	26
59	3	4	3	3	3	3	19
60	3	3	3	3	3	3	18
61	4	3	3	4	4	3	21
62	5	5	4	4	4	4	26
63	5	5	5	5	5	5	30
64	5	4	5	5	4	4	27
65	5	4	4	5	4	4	26
66	5	5	4	5	4	4	27
67	3	3	3	4	5	5	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

68	4	4	3	3	4	4	22
69	4	5	4	4	5	4	26
70	4	5	4	4	5	4	26
71	4	3	3	4	4	4	22
72	4	3	3	4	5	3	22
73	3	4	4	3	4	4	22
74	4	4	3	3	4	3	21
75	5	5	5	5	5	5	30
76	5	5	4	3	4	3	24
77	5	5	3	4	5	4	26
78	5	4	4	4	5	5	27
79	5	5	3	4	5	4	26
80	4	4	4	5	4	4	25
81	5	5	4	4	4	4	26
82	4	5	4	5	5	4	27
83	5	4	4	5	5	4	27
84	5	5	4	4	4	3	25
85	4	4	3	3	4	4	22
86	3	3	4	3	5	3	21
87	4	4	4	4	4	4	24
88	4	5	4	4	5	3	25
89	3	4	4	3	5	4	23
90	4	4	3	4	4	3	22
91	3	4	4	4	4	4	23
92	4	5	4	4	5	4	26
93	3	4	4	3	4	3	21
94	4	4	3	3	4	3	21
95	4	3	3	3	4	3	20
96	5	4	4	4	5	4	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

97	5	4	4	4	5	4	26
98	5	5	5	4	5	4	28
99	3	4	4	4	4	4	23
100	4	3	4	4	5	4	24
101	4	4	4	4	5	4	25
102	5	5	5	5	5	5	30
103	5	5	4	4	5	4	27
104	5	5	4	4	4	5	27
105	4	4	3	3	4	4	22
106	5	5	4	3	4	4	25
107	4	4	3	4	5	4	24
108	5	5	5	5	5	5	30
109	4	4	3	4	5	4	24
110	3	3	4	4	5	4	23
111	4	4	3	3	3	3	20
112	4	3	3	3	3	3	19
113	4	3	3	4	4	4	22
114	3	3	4	4	5	4	23
115	3	4	4	4	4	5	24
116	4	4	3	4	5	4	24
117	4	3	4	4	5	4	24
118	4	3	3	3	4	4	21
119	5	4	4	3	3	4	23
120	5	4	3	4	4	3	23
121	3	3	4	4	4	4	22
122	3	4	4	3	3	4	21
123	4	4	3	4	4	4	23
124	3	5	3	4	4	3	22
125	4	4	4	3	4	4	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

126	3	4	4	3	4	4	22
127	4	4	3	3	3	4	21
128	4	5	4	4	4	4	25
129	4	4	4	4	4	4	24
130	5	4	3	4	4	3	23
131	4	3	3	3	4	4	21
132	4	3	4	4	5	5	25
133	3	4	4	3	4	4	22
134	4	5	5	4	5	4	27
135	5	4	4	5	5	4	27
136	5	5	5	5	4	4	28
137	5	4	4	5	4	4	26
138	5	5	4	4	5	5	28
139	5	4	3	3	4	4	23
140	5	4	3	3	3	3	21
141	4	5	4	4	4	4	25
142	4	5	4	4	5	5	27
143	5	4	3	3	4	4	23
144	5	4	3	4	5	3	24
145	4	4	3	4	5	4	24
146	4	5	4	3	4	4	24
147	5	4	4	4	3	3	23
148	4	5	3	3	4	4	23
149	4	4	4	4	4	4	24
150	4	5	3	3	4	4	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

No.	Faktor Pengetahuan (X4)			
	X4.1	X4.2	X4.3	Total
1	4	3	3	10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2	4	4	4	12
3	4	4	4	12
4	5	5	5	15
5	3	4	4	11
6	3	3	3	9
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	5	5	4	14
12	4	4	4	12
13	4	4	4	12
14	5	4	4	13
15	5	5	5	15
16	4	4	4	12
17	5	4	5	14
18	4	4	5	13
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	5	5	4	14
22	4	4	3	11
23	5	5	4	14
24	5	4	4	13
25	5	4	5	14
26	5	5	5	15
27	4	4	4	12
28	4	5	4	13
29	4	4	4	12
30	4	5	4	13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

31	5	5	5	15
32	4	4	4	12
33	5	4	5	14
34	4	5	5	14
35	4	4	4	12
36	4	4	5	13
37	5	5	5	15
38	4	4	4	12
39	5	5	5	15
40	5	5	5	15
41	4	5	4	13
42	5	4	4	13
43	5	5	5	15
44	5	4	4	13
45	5	5	5	15
46	4	4	4	12
47	5	5	4	14
48	5	4	4	13
49	4	4	4	12
50	5	4	5	14
51	4	4	4	12
52	5	5	5	15
53	5	4	4	13
54	4	5	4	13
55	5	5	5	15
56	4	4	4	12
57	4	5	4	13
58	4	4	4	12
59	5	5	4	14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

60	4	4	4	12
61	4	5	4	13
62	4	4	4	12
63	5	5	5	15
64	4	4	5	13
65	5	5	5	15
66	4	4	4	12
67	5	5	5	15
68	5	5	5	15
69	4	4	4	12
70	3	3	3	9
71	5	4	5	14
72	5	4	5	14
73	4	5	4	13
74	3	3	3	9
75	4	5	4	13
76	5	5	4	14
77	4	4	4	12
78	5	4	4	13
79	5	5	4	14
80	4	4	4	12
81	4	5	4	13
82	5	4	5	14
83	5	5	4	14
84	3	3	3	9
85	3	4	5	12
86	4	3	4	11
87	5	4	4	13
88	3	3	3	9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

89	4	4	4	12
90	5	5	5	15
91	5	4	4	13
92	4	5	4	13
93	4	4	4	12
94	5	5	5	15
95	4	5	4	13
96	5	5	5	15
97	5	4	4	13
98	4	5	4	13
99	5	5	5	15
100	5	4	5	14
101	5	5	5	15
102	5	4	4	13
103	5	4	5	14
104	4	5	5	14
105	5	4	4	13
106	4	5	5	14
107	5	5	5	15
108	5	5	4	14
109	5	4	4	13
110	5	5	5	15
111	5	5	5	15
112	4	4	4	12
113	4	4	4	12
114	5	5	5	15
115	4	4	5	13
116	5	5	4	14
117	4	4	4	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

118	3	3	3	9
119	5	4	4	13
120	5	5	5	15
121	5	5	4	14
122	5	4	4	13
123	4	4	4	12
124	5	4	4	13
125	5	5	5	15
126	5	4	3	12
127	5	5	4	14
128	5	4	4	13
129	4	4	4	12
130	5	5	5	15
131	4	4	3	11
132	5	5	4	14
133	5	4	5	14
134	5	5	5	15
135	4	4	4	12
136	5	5	5	15
137	5	5	5	15
138	4	4	5	13
139	5	4	4	13
140	5	5	4	14
141	4	4	4	12
142	5	5	5	15
143	5	5	4	14
144	3	3	3	9
145	5	4	3	12
146	4	4	4	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

147	4	4	4	12
148	4	4	4	12
149	4	4	4	12
150	5	5	5	15

No.	Faktor Promosi (X5)					Total
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
1	5	1	5	3	3	17
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	3	3	3	3	3	15
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	5	4	3	3	5	20
11	4	4	4	4	4	20
12	5	5	4	3	5	22
13	5	5	5	5	5	25
14	5	4	3	2	5	19
15	3	3	3	3	3	15
16	4	4	4	4	4	20
17	5	4	3	4	4	20
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	5	3	4	20
20	5	4	5	4	5	23
21	4	4	4	4	4	20
22	4	5	4	4	5	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

23	5	4	4	3	4	20
24	5	4	3	3	5	20
25	4	4	4	4	5	21
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	5	4	5	3	4	21
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	3	4	19
31	5	4	3	3	5	20
32	5	5	5	5	5	25
33	5	4	3	4	3	19
34	4	4	4	4	4	20
35	5	4	5	5	4	23
36	4	4	4	4	4	20
37	5	4	3	5	5	22
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	5	5	5	5	5	25
41	4	5	5	4	5	23
42	5	4	5	4	5	23
43	4	4	4	4	4	20
44	4	5	3	4	5	21
45	5	4	4	4	4	21
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	5	25
48	5	4	4	5	5	23
49	4	3	4	4	5	20
50	5	4	5	4	4	22
51	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

52	3	3	3	3	3	15
53	5	5	4	4	4	22
54	4	4	4	4	4	20
55	5	4	4	4	4	21
56	4	4	4	4	5	21
57	5	5	5	5	5	25
58	5	4	4	3	4	20
59	3	3	3	3	3	15
60	3	3	3	3	3	15
61	4	5	3	5	5	22
62	5	4	4	5	4	22
63	5	5	5	5	5	25
64	4	4	4	4	4	20
65	5	4	3	3	5	20
66	5	5	5	5	5	25
67	5	4	4	4	4	21
68	4	4	4	4	4	20
69	5	5	5	5	5	25
70	5	5	3	4	5	22
71	4	4	4	4	4	20
72	5	4	3	4	5	21
73	4	4	4	4	4	20
74	5	4	4	5	5	23
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	5	4	4	21
77	3	5	4	4	5	21
78	4	4	4	4	4	20
79	4	5	5	3	3	20
80	5	5	5	5	5	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

81	4	4	4	4	4	20
82	5	4	5	4	4	22
83	4	4	4	4	4	20
84	4	5	4	3	4	20
85	4	4	4	4	4	20
86	5	4	5	4	5	23
87	4	4	4	4	4	20
88	4	5	4	4	5	22
89	4	3	3	5	4	19
90	5	5	5	5	5	25
91	5	3	4	4	4	20
92	4	4	4	4	4	20
93	5	5	5	5	5	25
94	4	4	4	4	5	21
95	5	4	4	3	4	20
96	4	4	4	4	4	20
97	4	5	4	3	5	21
98	5	5	5	5	5	25
99	4	4	4	4	4	20
100	4	5	5	3	5	22
101	4	4	4	4	4	20
102	4	4	4	4	4	20
103	4	5	5	3	4	21
104	4	4	4	4	4	20
105	4	4	4	4	4	20
106	3	5	3	5	5	21
107	3	5	3	5	4	20
108	4	4	4	4	4	20
109	4	4	4	5	5	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

110	4	4	4	4	4	20
111	3	5	5	3	4	20
112	4	4	4	4	4	20
113	4	3	5	4	4	20
114	4	4	4	5	4	21
115	5	5	3	3	5	21
116	4	4	4	4	4	20
117	4	4	4	4	4	20
118	4	4	4	3	5	20
119	4	5	4	4	4	21
120	5	5	5	5	5	25
121	4	5	5	3	4	21
122	4	4	4	4	4	20
123	5	5	5	5	5	25
124	4	5	4	4	5	22
125	4	4	4	4	4	20
126	4	4	4	4	4	20
127	4	3	4	4	4	19
128	4	3	5	4	4	20
129	5	5	5	5	5	25
130	5	4	3	3	3	18
131	5	5	5	5	5	25
132	4	4	4	4	4	20
133	5	5	5	5	5	25
134	4	4	4	4	5	21
135	4	5	3	5	4	21
136	5	4	3	4	4	20
137	4	4	3	3	5	19
138	5	5	5	5	5	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

139	4	4	3	3	4	18
140	4	4	4	4	4	20
141	5	5	5	5	5	25
142	3	4	5	4	4	20
143	4	4	3	5	5	21
144	4	4	4	4	4	20
145	5	4	3	4	4	20
146	4	5	4	4	5	22
147	5	5	5	5	5	25
148	4	4	5	3	5	21
149	5	5	5	5	5	25
150	4	4	4	4	4	20

No.	Pengambilan Keputusan (Y)					Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	5	5	3	5	3	21
2	4	4	4	3	3	18
3	4	4	4	4	5	21
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	4	3	3	3	3	16
7	4	4	4	4	4	20
8	4	5	4	2	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	5	4	4	5	5	23
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	5	5	25
14	5	4	5	5	4	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

15	4	5	5	5	4	23
16	4	5	5	4	5	23
17	5	4	4	5	4	22
18	5	5	5	5	4	24
19	4	4	4	5	4	21
20	5	5	5	5	5	25
21	4	3	3	3	3	16
22	5	3	3	3	3	17
23	5	4	4	5	4	22
24	5	4	4	5	4	22
25	5	5	5	4	5	24
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	5	5	5	23
28	4	5	5	5	5	24
29	5	4	4	5	5	23
30	4	5	5	4	5	23
31	5	4	5	4	5	23
32	4	4	4	5	5	22
33	5	4	4	5	4	22
34	5	5	5	4	4	23
35	4	4	5	5	4	22
36	5	5	5	4	5	24
37	5	5	5	4	4	23
38	4	5	5	5	5	24
39	4	3	3	3	4	17
40	4	3	3	3	3	16
41	5	3	3	3	3	17
42	4	5	4	4	4	21
43	5	4	4	4	5	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

44	4	4	5	4	5	22
45	5	5	5	4	3	22
46	5	4	4	5	4	22
47	4	5	4	5	4	22
48	5	4	5	4	4	22
49	4	5	5	5	4	23
50	5	4	5	5	4	23
51	4	4	5	5	4	22
52	5	4	4	4	4	21
53	4	3	4	4	3	18
54	5	4	4	4	4	21
55	5	3	4	4	5	21
56	4	4	5	5	5	23
57	4	4	5	5	5	23
58	4	3	3	3	4	17
59	4	3	3	3	3	16
60	5	4	4	4	4	21
61	5	5	5	4	3	22
62	5	5	5	4	4	23
63	4	5	5	5	5	24
64	5	4	5	5	4	23
65	4	5	5	5	5	24
66	4	4	5	4	5	22
67	5	5	5	5	5	25
68	4	4	5	4	5	22
69	4	5	4	5	5	23
70	5	4	4	4	5	22
71	4	5	5	5	5	24
72	5	4	5	4	4	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

73	5	5	5	5	5	25
74	4	5	4	5	5	23
75	4	4	4	4	4	20
76	5	4	4	4	5	22
77	5	4	4	5	4	22
78	5	4	4	5	5	23
79	4	5	5	5	5	24
80	5	4	4	4	5	22
81	5	4	5	5	4	23
82	5	4	5	5	5	24
83	4	4	4	4	4	20
84	4	3	3	3	3	16
85	5	4	4	4	4	21
86	4	3	3	3	3	16
87	5	4	4	4	4	21
88	5	4	4	5	4	22
89	5	4	5	5	5	24
90	5	4	5	4	5	23
91	4	4	4	5	5	22
92	5	5	4	5	5	24
93	4	5	5	4	4	22
94	5	5	5	5	5	25
95	4	3	4	5	4	20
96	5	4	4	5	5	23
97	4	3	4	4	4	19
98	5	4	4	4	5	22
99	4	3	4	5	5	21
100	4	3	3	3	3	16
101	5	4	4	4	5	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

102	4	5	5	5	5	24
103	4	5	5	5	5	24
104	5	5	5	5	4	24
105	4	4	5	5	5	23
106	5	5	5	4	4	23
107	4	4	5	5	5	23
108	5	4	4	5	4	22
109	4	5	4	4	5	22
110	4	4	5	5	4	22
111	5	5	5	4	5	24
112	4	4	4	4	5	21
113	4	5	5	5	4	23
114	4	4	4	4	5	21
115	5	4	5	5	4	23
116	4	5	5	4	5	23
117	5	5	5	4	5	24
118	4	5	5	5	5	24
119	4	4	5	4	4	21
120	5	4	5	5	4	23
121	4	3	4	5	4	20
122	5	3	3	4	5	20
123	5	3	4	5	4	21
124	5	4	4	5	5	23
125	4	4	5	4	4	21
126	5	5	5	4	5	24
127	5	4	5	5	5	24
128	4	4	4	5	4	21
129	4	4	5	4	5	22
130	4	5	5	5	4	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

131	5	5	5	5	4	24
132	4	4	5	5	5	23
133	5	4	4	4	4	21
134	5	4	5	5	4	23
135	5	4	4	5	5	23
136	4	5	5	4	4	22
137	5	4	4	5	5	23
138	4	5	5	5	4	23
139	4	5	5	5	5	24
140	4	4	5	4	4	21
141	5	5	4	5	5	24
142	5	5	5	5	4	24
143	5	4	4	5	5	23
144	4	4	5	4	4	21
145	5	4	5	5	5	24
146	5	5	5	5	4	24
147	4	5	5	4	5	23
148	5	5	5	5	4	24
149	4	4	5	5	5	23
150	5	3	4	5	4	21

## Lampiran hasil Uji

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Jenis_Kelamin *	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%
Tertarik_Menggunakan						
Usia *	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%
Tertarik_Menggunakan						
Agama *	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%
Tertarik_Menggunakan						
Pendidikan *	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%
Tertarik_Menggunakan						
Pekerjaan *	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%
Tertarik_Menggunakan						
Lama_Nasabah *	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%
Tertarik_Menggunakan						

Jenis\_Kelamin \* Tertarik\_Menggunakan Crosstabulation

			Tertarik_Menggunakan			Total
			RG	ST	SS	
Jenis_Kelamin	Laki-laki	Count	5	23	26	54
		% of Total	3.3%	15.3%	17.3%	36.0%
	Perempuan	Count	8	33	55	96
		% of Total	5.3%	22.0%	36.7%	64.0%
Total		Count	13	56	81	150
		% of Total	8.7%	37.3%	54.0%	100.0%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Usia \* Tertarik\_Menggunakan Crosstabulation

			Tertarik_Menggunakan			Total
			RG	ST	SS	
Usia	17-25Tahun	Count	1	11	6	18
		% of Total	.7%	7.3%	4.0%	12.0%
	26-35Tahun	Count	7	11	8	26
		% of Total	4.7%	7.3%	5.3%	17.3%
	36-45Tahun	Count	2	22	52	76
		% of Total	1.3%	14.7%	34.7%	50.7%
	>45Tahun	Count	3	12	15	30
		% of Total	2.0%	8.0%	10.0%	20.0%
Total		Count	13	56	81	150
		% of Total	8.7%	37.3%	54.0%	100.0%

Agama \* Tertarik\_Menggunakan Crosstabulation

			Tertarik_Menggunakan			Total
			RG	ST	SS	
Agama	Islam	Count	13	54	80	147
		% of Total	8.7%	36.0%	53.3%	98.0%
	Non-Islam	Count	0	2	1	3
		% of Total	.0%	1.3%	.7%	2.0%
Total		Count	13	56	81	150
		% of Total	8.7%	37.3%	54.0%	100.0%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Pendidikan \* Tertarik\_Menggunakan Crosstabulation**

		Tertarik_Menggunakan			Total	
		RG	ST	SS		
Pendidikan	SD	Count	1	7	4	12
		% of Total	.7%	4.7%	2.7%	8.0%
SMP		Count	3	7	13	23
		% of Total	2.0%	4.7%	8.7%	15.3%
SMA		Count	5	18	27	50
		% of Total	3.3%	12.0%	18.0%	33.3%
DIPLOMA		Count	0	4	3	7
		% of Total	.0%	2.7%	2.0%	4.7%
S1		Count	4	18	32	54
		% of Total	2.7%	12.0%	21.3%	36.0%
S2/S3		Count	0	2	2	4
		% of Total	.0%	1.3%	1.3%	2.7%
Total		Count	13	56	81	150
		% of Total	8.7%	37.3%	54.0%	100.0%

**Pekerjaan \* Tertarik\_Menggunakan Crosstabulation**

			Tertarik_Menggunakan			Total
			RG	ST	SS	
Pekerjaan	Mahasiswa	Count	0	6	2	8
		% of Total	.0%	4.0%	1.3%	5.3%
ASN/PNS		Count	2	11	6	19
		% of Total	1.3%	7.3%	4.0%	12.7%
Wiraswasta		Count	5	14	24	43
		% of Total	3.3%	9.3%	16.0%	28.7%
Karyawan		Count	3	11	24	38
		% of Total	2.0%	7.3%	16.0%	25.3%
Lain-lain		Count	3	14	25	42
		% of Total	2.0%	9.3%	16.7%	28.0%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Total	Count	13	56	81	150
	% of Total	8.7%	37.3%	54.0%	100.0%

Lama\_Nasabah \* Tertarik\_Menggunakan Crosstabulation

		Tertarik_Menggunakan			Total
		RG	ST	SS	
Lama_Nasabah <1Tahun	Count	1	16	12	29
	% of Total	.7%	10.7%	8.0%	19.3%
1-2Tahun	Count	5	11	17	33
	% of Total	3.3%	7.3%	11.3%	22.0%
3-4Tahun	Count	2	9	14	25
	% of Total	1.3%	6.0%	9.3%	16.7%
>4Tahun	Count	5	20	38	63
	% of Total	3.3%	13.3%	25.3%	42.0%
Total	Count	13	56	81	150
	% of Total	8.7%	37.3%	54.0%	100.0%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.556	.925		14.648	.000
	X1	-.008	.023	-.007	-.330	.741
	X2	.041	.021	.043	1.996	.046
	X3	.101	.017	.134	6.058	.000
	X4	.193	.031	.135	6.276	.000
	X5	.134	.021	.135	6.268	.000

a. Dependent Variable: Y

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	601.308	5	120.262	27.927	.000 <sup>b</sup>
Residual	9017.252	144	4.306		
Total	9618.560	149			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 <sup>a</sup>	.614	.571	.46414

a. Predictors: (Constant), Promosi, Pengetahuan, Religiusitas, Kualitas\_layanan, Kepatuhan\_syariah

## Lampiran dokumentasi penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



Bersama Bapak Baiquni (Pincab)



Gedung CPS Jelutung



Ruangan dalam gedung CPS Jelutung



Kegiatan transaksi di CPS Jelutung

@Hok\_cip



Pengisian kuesioner oleh nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

## BIODATA PENULIS



### IDENTITAS DIRI

<b>Nama</b>	<b>: Feni Hariyati</b>
<b>Nim</b>	<b>: 802201002</b>
<b>Jenis Kelamin</b>	<b>: Perempuan</b>
<b>Agama</b>	<b>: Islam</b>
<b>TTL</b>	<b>: Betung Bedarah Timur, 29 September 1998</b>
<b>Warga Negara</b>	<b>: Indonesia</b>
<b>No. Hp</b>	<b>: 085758391014</b>
<b>Email</b>	<b>: fenhariyati34@gmail.com</b>

### RIWAYAT PENDIDIKAN

<b>2004 – 2010</b>	<b>: SDN 14/VI, Kab. Tebo</b>
<b>2010 – 2013</b>	<b>: SMPN 25, Kab. Tebo</b>
<b>2013 – 2016</b>	<b>: MAN Model (MAN 2) Kota Jambi</b>
<b>2016 – 2020</b>	<b>: Universitas Islam Negeri (UIN) STS Jambi</b>
<b>2020 – 2022</b>	<b>: Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) STS Jambi</b>