

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan

a. Sejarah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan merupakan salah satu cabang pegadaian yang bertempat di Pamekasan. Pada awalnya PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan itu berbentuk sama dengan pegadaian yang lain yaitu pegadaian yang berbasis konvensional tetapi karena banyaknya masukan dari masyarakat kota pamekasan dan para tokoh ulama' yang menginginkan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan berbasis syariah lalu para petugas-petugas pegadaian menyampaikan masukan tersebut kepada direksi, dan direksi pun menyetujui dan diresmikan pada tanggal 1 juli 2018 oleh K.H Ma'ruf Amin. Pegadaian syariah merupakan unit operasional terbawah dari unit organisasi perum pegadaian yang mempunyai tugas khusus mengoperasikan skim pemberian pinjaman berbasis sistem syariah, baik dengan kontruksi pinjaman secara gadai maupun fidusia. Pengoperasian produk pinjaman secara gadai maupun fidusia didasarkan pada Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 25/DSN-MUI/III/2020 Pada tanggal 26 Juni 2002.

Kabupaten Pamekasan mencoba untuk mengembangkan lembaga keuangan berbasis syariah dengan mendirikan perusahaan umum Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan pada 1 April 2018. Hal ini dikarenakan penduduk Kabupaten Pamekasan mayoritas beragama islam. Di samping itu Kabupaten Pamekasan memiliki julukan maskot “Gerbang Salam”. Oleh karena itu perlu adanya gerakan atau perkembangan mengenai lembaga keuangan syariah seperti Bank Syariah Mandiri, Pegadaian Syariah dan lembaga keuangan lainnya. Kepribadian perusahaan tercermin pada misi dan budaya perusahaan dimana pegadaian tetap berjuang untuk ikut membantu pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan usaha lain yang menguntungkan. Pegadaian Syariah Pamekasan selain berusaha membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dalam masyarakat menengah ke bawah juga bertujuan untuk mempertahankan posisi pasar dengan jalan memberikan respon terhadap masyarakat luas yang membutuhkan transaksi jasa keuangan yang didasarkan pada prinsip keadilan dan bebas dari unsure riba yang pada intinya untuk menggapai ridha Allah SWT sesuai dengan Al-Qur’an dan Al-Hadits.¹

¹Moch. Saiful Azis, Penaksir PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Pamekasan, Wawancara langsung (14 April 2021).

b. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Pamekasan

1) Visi

Menjadi “*The Most Valuable Financial Company*” di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

2) Misi

a) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan membangun bisnis inti.

b) Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.

c) Memberikan *service excellence* dengan focus nasabah melalui bisnis proses yang lebih sederhana dan digital, teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemen resiko yang kokoh, dan SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

c. Produk-produk yang dapat diakses pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Pamekasan

Produk-produk yang dapat diakses pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service adalah sebagian besara produk yang ada di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan adalah sebagai berikut:²

²<https://www.pegadaian.co.id/tanggung-jawab-sosial/nasabah-produk-jasa-layanan> diakses pada tanggal 10 April 2021 pukul 11:46 WIB.

1) Rahn

Pembiayaan rahn dari pegadaian syariah merupakan solusi tepat bagi nasabah yang membutuhkan dana cepat yang sesuai syariah. Cepat prosesnya dan aman penyimpanannya. Barag jaminan berupa emas perhiasan, emas batangan, berlian, barang elektronik, dan kendaraan. Rahn terbagi menjadi dua:

- a) Rahn Umi, yang dikhususkan bagi nasabah yang memiliki bidang usaha dengan syarat menyertakan foto dari usahanya tersebut serta mendapatkan tariff mu'nah yang lebih sedikit.
- b) Rahn Hasan, yang dikhususkan bagi nasabah yang pinjamannya kurang dari Rp 500.000 serta jangka waktu pinjaman 30 atau 60 hari.

2) Amanah

Amanah merupakan pemberian pinjaman berprinsip syariah kepada pengusaha mikro atau kecil, karyawan internal dan eksternal serta profesional, guna pembelian kendaraan bermotor, seperti pegawai tetap suatu instansi pemerintah atau swasta minimal telah bekerja selama 2 tahun.

3) Arum BPKB

Arum BPKB merupakan pembiayaan syariah untuk pengembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor. Usaha yang dimiliki harus memenuhi kriteria kelayakan serta berjalan lebih dari satu tahun dan menjalankan usahanya secara sah dengan syariat islam dan perundang-undangan RI.

4) Arrum Haji

Arum Haji merupakan pembiayaan untuk mendapatkan porsi ibadah Haji secara syariah dengan proses mudah, cepat dan aman dengan jaminan emas batangan (LM) minimal 3,5 gr atau emas perhiasan berkadar minimal 70% dengan berat sekitar 7 gr.

5) Tabungan Emas

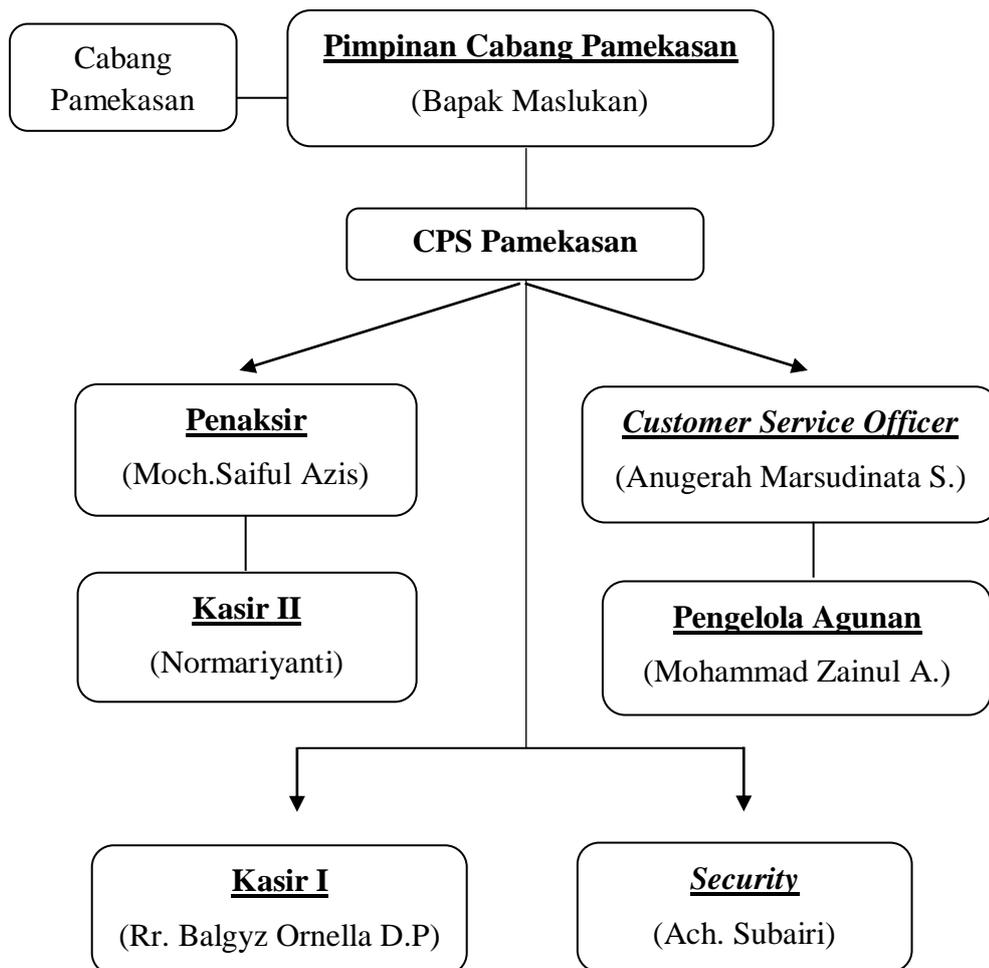
Tabungan emas pegadaian merupakan layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk tabungan emas pegadaian memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya.

6) Mulia

Mulia merupakan layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

d. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Pamekasan

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Pamekasan³



Berdasarkan struktur organisasi pada Gambar 3 dapat diuraikan:

- 1) Pimpinan Cabang Pamekasan, bertugas merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan

³Maslukan, Pimpinan Cabang PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan, Wawancara langsung, (8 Mei 2021).

operasional, administrasi dan keuangan usaha gadai dan usaha lain Kantor Cabang serta Unit Pelayanan Cabang (UPC).

- 2) Penaksir, bertugas untuk melakukan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan. Tugasnya seperti melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
- 3) Customer Service Officer, bertugas memproses atau menginput data pinjaman yang telah ditaksir oleh penaksir.
- 4) Kasir, bertugas melakukan penerimaan, penyimpanan dan pembayaran uang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang dan UPC. Kasir mempunyai tugas menerima uang dari orang yang ingin menebus barang jaminan dan memberi uang dari hasil gadai.
- 5) Pengelola Agunan bertugas mengelola penyimpanan barang gadai serta dokumen lainnya dengan cara menerima, menyimpan, merawat dan mengeluarkan serta mengadministrasikannya sesuai dengan kewenangan dan peraturan yang berlaku.
- 6) Security, bertugas mengamankan harta perusahaan dan rahn dalam lingkungan kantor dan sekitarnya.

2. Deskripsi Data Penelitian, Responden, dan Variabel

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada nasabah. Penelitian ini menyebarkan 96 kuesioner kepada nasabah Rahn yang menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan menemui responden, diharapkan supaya lebih efektif meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

Data diolah menggunakan alat analisis SPSS 24, dengan sampel terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1

Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang disebar	96
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	96
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	96
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, tahun 2021.

b. Deskriptif Data Responden

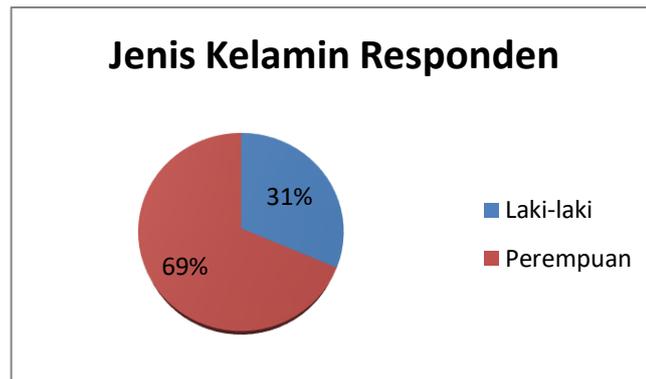
Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik penelitian tersebut terdiri atas :

- 1) Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Gambar 4.2

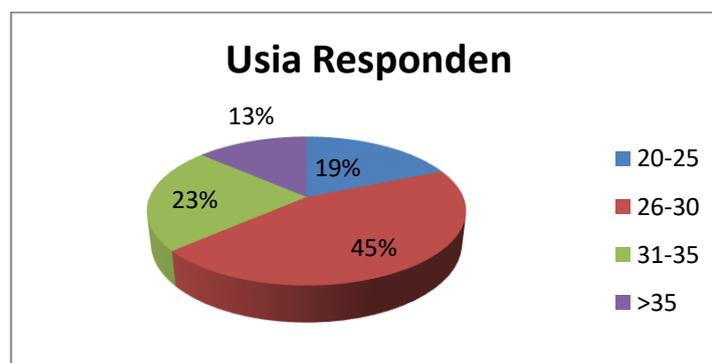
Jenis Kelamin Responden



Berdasarkan Gambar 4.2 Dapat diketahui total responden yaitu 96 orang dimana total responden laki-laki berjumlah 27 orang dengan presentase 31% dan responden perempuan berjumlah 59 orang dengan presentase 69%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada akad Rahn di PT (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan adalah perempuan.

- 2) Profil responden berdasarkan usia

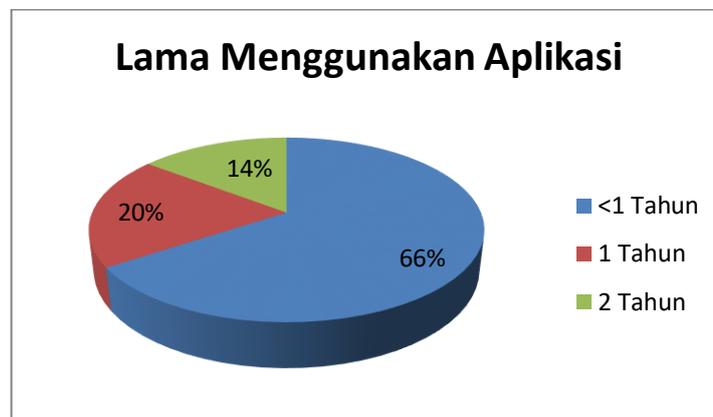
Gambar 4.3
Usia Responden



Berdasarkan Gambar 4.3 Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada akad Rahn di PT (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan berusia 26-30 tahun dengan presentase 45% yaitu 43 orang

3) Profil responden berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi

Gambar 4.4
Lama Menggunakan Aplikasi



Berdasarkan tabel 4.4 Dapat disimpulkan bahwa responden mayoritas lama menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service di PT (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan <1 tahun yaitu sebesar 66% yaitu 63 orang

c. Deskripsi Variabel

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan *skala likert*, jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 3 yaitu, variabel *independent* Kepercayaan (X1), 2 butir pernyataan, variabel Kualitas Poduk (X2), 5 butir pernyataan dan Variabel *dependen* Kepuasan Nasabah (Y), 3 butir Pernyataan, sehingga jumlah keseluruhan pernyataan adalah sebanyak 10 butir.

. Sehingga jumlah keseluruhan pernyataan adalah sebanyak 21 butir.

Untuk menjawab rumusan masalah maka dilakukan kriteria penilaian sebagai berikut:

- 1) Nilai kumulatif adalah nilai dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari responden.
- 2) Persentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensinya dikali 100%.
- 3) Jumlah responden adalah 96 Nasabah Rahn yang menggunakan Aplikasi pegadaian syariah digital service, dan nilai skala pengukuran terbesar adalah 5, sedangkan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar = $96 \times 5 = 480$ dan jumlah kumulatif terkecil = $96 \times 1 = 96$. Adapun nilai presentase terkecil adalah $(96 : 480) \times 100\% = 20\%$. Nilai rentang = $100\% - 20\% = 80\%$, jika dibagi 5 skala pengukuran maka didapat nilai interval presentase sebesar 16%. Maka kategori interpretasi skor dapat dilihat pada Tabel 4.2 dibawah ini:

Tabel 4.2
Kategori Interpretasi Skor

Hasil Perhitungan	Kategori
20% s/d 36%	Tidak Kuat
37% s/d 52%	Cukup Kuat
53% s/d 68%	Sedang
69% s/d 84%	Kuat
85% s/d 100%	Sangat Kuat

Sumber: Dara olah primer (2021)

Tabel 4.2 ini digunakan untuk melihat pengukuran seberapa kuat tanggapan yang diberikan oleh nasabah pada tiap pernyataan yang digunakan pada tiap indikator variabel.

1) Kepercayaan (X1)

Sikap responden terkait variabel Kepercayaan (X1) dijelaskan oleh item pertanyaan berikut:

- a) Saya menggunakan Aplikasi pegadaian syariah digital service karena dapat diandalkan serta membantu memberikan layanan Rahn dengan mudah.
- b) Aplikasi pegadaian syariah digital service dapat membantu nasabah yang kesulitan dalam proses transaksi dengan memberikan perintah-perintah yang jelas pada aplikasi.

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan (X1)

ITEM NO	SS		S		CS		KS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	32	3,3	58	60,4	6	33,3	-	-	-	-	96	100
2	47	49	44	45,8	5	5,2	-	-	-	-	96	100
TOTAL	79		102		11							

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item Kepercayaan (X1) sangat setuju sebanyak 79, dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 2 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab setuju sebanyak 102, dan dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 2 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab cukup setuju sebanyak 11.

$$\begin{aligned}
\text{skor} &= \frac{\{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum CS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)\}}{(n \times 5 \times 2)} \\
&= \frac{\{(79 \times 5) + (102 \times 4) + (11 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(96 \times 5 \times 2)} \\
&= \frac{\{395 + 408 + 33\}}{960} \\
&= \frac{836}{960} \\
&= 0,87 \times 100\% \\
&= 87\% \text{ (Sangat Kuat)}
\end{aligned}$$

2) Kualitas Produk (X2)

Sikap responden terkait variabel Kualitas Produk (X2) dijelaskan oleh item pertanyaan berikut:

- a) Betransaksi Rahn menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service mudah, cepat dan aman.
- b) Menu transaksi Rahn pada aplikasi pegadaian syariah digital service sangat jelas sehingga memudahkan saya untuk mengaksesnya.
- c) Data pribadi nasabah pada aplikasi pegadaian syariah digital service aman karena tidak sembarang orang dapat mengaksesnya.
- d) Proses transaksi Rahn menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service mudah sehingga saya dapat melakukannya.
- e) Informasi nilai taksir barang (uang) yang tertera dalam aplikasi pegadaian syariah digital service sesuai dengan nilai barang (uang) yang akan diterima

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk (X2)

ITEM	SS		S		CS		KS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	36	37,5	55	57,3	5	5,2	-	-	-	-	96	100
2	41	42,7	44	45,8	11	11,5	-	-	-	-	96	100
3	41	42,7	48	50	17	7,3	-	-	-	-	96	100
4	42	43,8	41	42,7	7	13,5	-	-	-	-	96	100
5	38	39,6	46	47,9	12	12,5	-	-	-	-	96	100
TOTAL	198		234		52							

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item Kualitas Produk (X2) sangat setuju sebanyak 198, , dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab setuju sebanyak 234, dan dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab cukup setuju sebanyak 52.

$$\begin{aligned}
 \text{skor} &= \frac{\{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum CS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)\}}{(n \times 5 \times 5)} \\
 &= \frac{\{(198 \times 5) + (234 \times 4) + (52 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(96 \times 5 \times 5)} \\
 &= \frac{\{990 + 936 + 156\}}{2.400} \\
 &= \frac{2.082}{2.400} \\
 &= 0,86 \times 100\% \\
 &= 86\% \text{ (Sangat Kuat)}
 \end{aligned}$$

3) Kepuasan Nasabah (Y)

Sikap responden terkait variabel Kepuasan Nasabah (Y) dijelaskan oleh item pertanyaan berikut:

- a) Pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital service yang cepat dan aman sesuai dengan harapan saya Tingkat pencapaian kerja yang saya hasilkan telah sesuai dengan yang diharapkan.
- b) Saya akan menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service lagi jika ingin melakukan transaksi Rahn.
- c) Saya akan menyarankan kepada teman serta kerabat saya yang akan bertransaksi Rhan untuk menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service di PT Pegadaian (persero) CPS Pamekasan karena prosesnya cepat dan sesuai dengan aplikasi

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

ITEM NO	SS		S		CS		KS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	42	43,8	48	50	6	6,3	-	-	-	-	96	100
2	42	43,8	49	51	5	5,2	-	-	-	-	96	100
3	44	45,8	45	47,9	6	6,3	-	-	-	-	96	100
TOTAL	128		142		17							

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item Kepuasan Nasabah (Y) sangat setuju sebanyak 128, dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 3 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab setuju sebanyak 142, dan dari jumlah jawaban yang

dikalkulasikan dari 3 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab cukup setuju sebanyak 17.

$$\begin{aligned}
 \text{skor} &= \frac{\{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum CS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)\}}{(n \times 5 \times 3)} \\
 &= \frac{\{(128 \times 5) + (142 \times 4) + (17 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(96 \times 5 \times 3)} \\
 &= \frac{\{640 + 568 + 51\}}{1.440} \\
 &= \frac{1.259}{1.440} \\
 &= 0,87 \times 100\% \\
 &= 87\% \text{ (Sangat Kuat)}
 \end{aligned}$$

d. Uji Kualitas Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reabilitas, peneliti menggunakan analisis *SPSS (Statistical Package for The Social Science)* versi 24. Tujuan dari pengujian ini yaitu untuk mengetahui apakah dari setiap pernyataan yang digunakan layak atau tidak digunakan Berikut uji validitas dan reabilitas.

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu variabel yang seharusnya diukur dari uji *person correlation*. Hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan memebandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} untuk *degree of freedom* ($df = n - 2$), dimana n adalah jumlah sampel dan *alpha* ($\alpha = 5\%$). Apabila r_{hitung} lebih besar

dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini besarnya df adalah $96 - 2$ atau $df = 94$ dan $alpha$ ($\alpha = 5\%$) sehingga didapat $r_{\text{tabel}} 0,2006$. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan data penelitian menggunakan program SPSS, diperoleh nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Item	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Validitas
Kepercayaan (X₁)			
X1.1	0,874	0,2006	Valid
X1.2	0,885	0,2006	Valid
Kualitas Produk (X₂)			
X2.1	0,704	0,2006	Valid
X2.2	0,861	0,2006	Valid
X2.3	0,773	0,2006	Valid
X2.4	0,893	0,2006	Valid
X2.5	0,823	0,2006	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)			
Y1	0,875	0,2006	Valid
Y2	0,780	0,2006	Valid
Y3	0,922	0,2006	Valid

Sumber: output SPSS, Data diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan hasil r_{hitung} yang lebih besar dan positif daripada nilai r_{tabel} . Maka, indikator dari variabel Kepercayaan (X1), Kualitas Produk (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) yaitu valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

2) Uji Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan reliabel Jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) suatu variabel $> 0,60$. Jika nilai *cronbach's alpha* (α) suatu variabel $< 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Kepercayaan	0,706	Reliabel
Kualitas Produk	0,872	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,824	Reliabel

Sumber: output SPSS, Data diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas dari semua variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* berada diatas 0,60. Sehingga variabel Kepercayaan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian selanjutnya.

e. Uji Asumsi Klasik

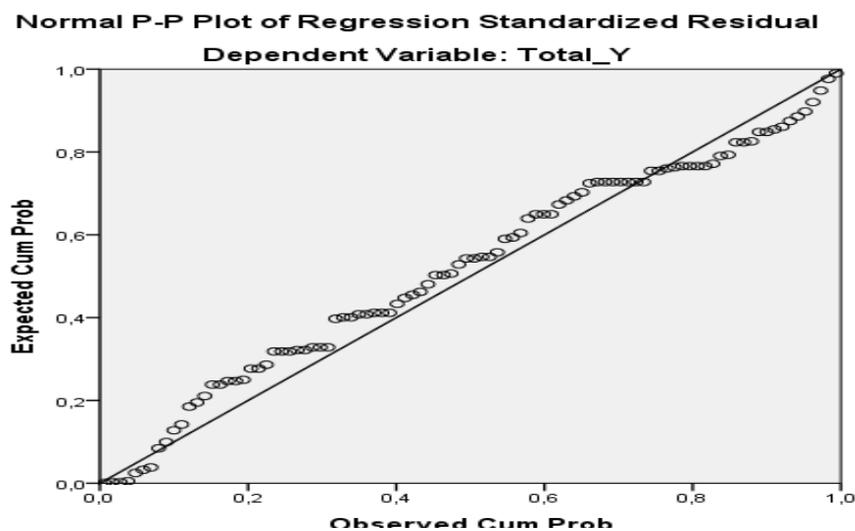
Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapat memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi antara variabel dependen dan variabel independent memiliki distribusi normal atau tidak. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang

memiliki distribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *Normal Probability Plot* dan uji *Kolmogorov Smirnov*. Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Normal Probability Plot* yaitu:

Gambar 4.5
Hasil Uji *Scatterplot*



Berdasarkan gambar 4.5 dari hasil output SPSS diatas, pada grafik *Normal Probability Plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi keduanya memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	1.41305521
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.064
	Negative	-.090
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.053 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Ouput SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021.

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,53 karena nilai signifikannya lebih besar dari 0,05 maka variabel tersebut berdistribusi normal.

2) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam satu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan periode $t-1$ (sebelumnya). Cara yang dilakukan untuk mendeteksi gejala autokorelasi dengan Uji *Durbin Watson* dengan taraf signifikan 5%.

Tabel 4.9
Ketentuan Pengambilan Keputusan

Hipotesis Nol (H_0)	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak (H_0)	$0 < d_{hitung} < d_{L,a}$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$d_{L,a} < d_{hitung} < d_{U,a}$
Tidak ada autokorelasi positif dan negative	Terima (H_0)	$d_{U,a} < d_{hitung} < 4 - d_{U,a}$
Tidak ada autokorelasi negative	Tidak ada keputusan	$4 - d_{U,a} < d_{hitung} < 4 - d_{L,a}$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak (H_0)	$4 - d_{L,a} < d_{hitung} < 4$

Sumber: tabel pengambilan keputusan ada tidaknya korelasi

Hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS 24, yaitu:

Tabel 4.10
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,404 ^a	,163	,145	1,428	2,177
a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1					
b. Dependent Variable: Total_Y					

Berdasarkan tabel 4.10 nilai output SPSS Durbin-Watson sebesar 2,177 nilai ini akan dibandingkan dengan nilai r_{tabel} menggunakan derajat 5% dengan jumlah sampel 96 dan variabel bebas 2, nilai DW=2,177 menunjukkan berada diantara $dU=1,7103$ dan nilai $4-dU=2,2897$ ($dU < DW < 4-dU$) = (1,7103 < 2,177 < 2,2897), sehingga tidak terjadi autokorelasi.

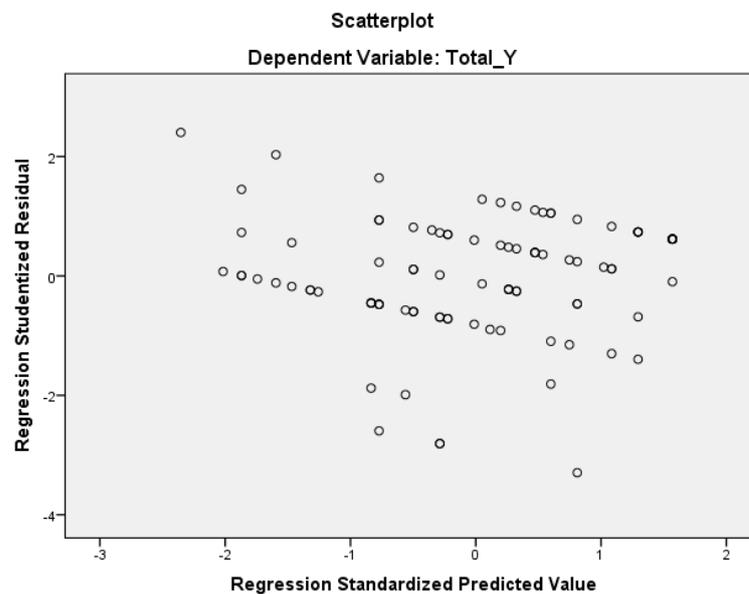
3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan uji grafik *scatterplot* dan Uji glejser.

a) Uji grafik scatterplot

Dasar analisis adalah tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan jika ada pola tertentu, titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.6
Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*



Berdasarkan gambar 4.6 diatas hasil dari output SPSS 24, grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0

pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, jika uji heteroskedastisitas hanya melihat hasil output grafik *scatterplot*, dapat menimbulkan penilaian yang subjektif dan kurang tepat. Oleh karena itu, untuk lebih memastikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, dalam penelitian ini juga dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Glejser*. Berikut hasil uji *Glejser* penelitian ini:

b) Uji Glejser

Heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *glejser* dapat dideteksi apakah terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya.

Tabel 4.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,516	2	,258	,298	,743 ^b
	Residual	80,485	93	,865		
	Total	81,002	95			
a. Dependent Variable: Abs_Res						
b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1						

Berdasarkan tabel 4.11 nilai signifikansi yaitu sebesar $0,743 > \alpha = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dideteksi dengan beberapa cara, yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF (*Varian Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,831	1,511		4,521	,000		
	Total_X1	,303	,151	,201	2,004	,048	,896	1,116
	Total_X2	,171	,059	,291	2,908	,005	,896	1,116

a. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* variabel Kepercayaan sebesar $0,896 > 0,10$ dan Kualitas Produk sebesar $0,896 > 0,10$. Sedangkan nilai VIF variabel Kepercayaan sebesar $1,116 < 10$ dan kualitas produk $1,116 < 10$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel independent tidak terjadi multikolinearitas.

f. Analisis Regresi Liner Berganda

Persamaan regresi linear berganda dengan dua variabel independen sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Berikut hasil uji regresi linear berganda dengan dua variabel independen:

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,831	1,511		4,521	,000
	Total_X1	,303	,151	,201	2,004	,048
	Total_X2	,171	,059	,291	2,908	,005

a. Dependent Variable: Total_Y

Dari tabel 4.13 Menunjukkan bahwa hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel Kepercayaan (X1) 0,303 dan variabel Kualitas Produksi (X2) 0,171 dengan konstanta sebesar 6,831 sehingga model persamaan regresi diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 6,831 + 0,303X_1 + 0,171X_2 + \varepsilon$$

Koefisien-koefisien hasil dari perumusan analisis regresi linear berganda diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta (α) = 6,831 artinya apabila skor variabel Kepercayaan dan Kualitas Produk sama dengan nol, maka Kepuasan Nasabah naik sebesar 6,831

- b) Nilai koefisien regresi Kepercayaan (X1) sebesar 0,303 artinya apabila variabel Kepercayaan meningkat 1 satuan maka Kepuasan Nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,303.
- c) Nilai koefisien regresi Kualitas Produk (X2) sebesar 0,171 artinya apabila variabel Kualitas Produk meningkat 1 satuan maka Kepuasan Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,171

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen Berikut hasil uji signifikan secara simultan:

Tabel 4.14
Hasil Analisis Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36,967	2	18,484	9,062	,000 ^b
	Residual	189,689	93	2,040		
	Total	226,656	95			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1						

Berdasarkan tabel 4.14 Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima begitu juga sebaliknya apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Besarnya angka F tabel dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ yaitu F tabel ($k-1= 2-1$), ($n-k-1= 96-2-1$) = (1, 93). Dari ketentuan tersebut diperoleh angka F tabel sebesar 3,94.

Dari hasil perhitungan, diperoleh angka F_{hitung} sebesar $9,062 > F_{tabel}$ sebesar 3,94. dan signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, model regresi tersebut sudah layak dan benar. Kesimpulannya adalah Kepercayaan dan Kualitas Produk secara simultan mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

2. Uji t (Uji Individual/Persial)

Uji signifikan individual dua variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel terhadap variabel terikat.

Berikut hasil uji signifikan secara parsial:

Tabel 4.15
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,831	1,511		4,521	,000
	Total_X1	,303	,151	,201	2,004	,048
	Total_X2	,171	,059	,291	2,908	,005

a. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan tabel 4.15 Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima begitu pula sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Besarnya angket t_{tabel} dengan ketentuan $(\alpha/2) = (0,05/2) = 0,025$ dan $df = (n-k)$ atau $(96-2) = 94$. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t_{tabel} sebesar 1,98552. Sehingga dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

- a. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah, berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $2,004 > t_{tabel}$ 1,9855 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dengan angka signifikansi $0,048 < \alpha = 0,05$.
- b. Sedangkan variabel Kualitas Produk berdasarkan perhitungannya diperoleh t_{hitung} sebesar $2,908 > t_{tabel}$ 1,9855 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah dengan angka signifikansi $0,005 < \alpha = 0,05$.

3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan bagian dari keragaman total variabel terikat Y yang dapat diterangkan oleh keragaman variabel bebas X, sehingga koefisien akan menunjukkan dan menjelaskan hasil berkenaan seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Berikut merupakan hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,404 ^a	,163	,145	1,428
a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1				

Berdasarkan tabel 4.16 Dapat dilihat bahwa:

- a. Besarnya nilai R adalah 0,404, ini artinya bahwa ada hubungan yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen yaitu sebesar 40,4%.
- b. Besarnya nilai R square (R^2) adalah 0,163, angka tersebut menunjukkan bahwa pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah secara simultan adalah 16,3%.
- c. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,145. Ini berarti kontribusi variasi variabel independen (Kepercayaan dan Kualitas Produk) mampu menjelaskan variasi variabel dependen (Kepuasan Nasabah) sebesar 14,5%, sedangkan sisanya 85,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

1. H_1 : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan

Berdasarkan hasil pengujian simultan (Uji F) diperoleh angka F_{hitung} sebesar $9,062 > F_{tabel}$ sebesar 3,94. dan signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, secara simultan Kepercayaan dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dapat diketahui juga Besarnya nilai R square (R^2) adalah 0,163, angka tersebut menunjukkan bahwa pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah secara simultan adalah 16,3%. Dan Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,145. Ini berarti kontribusi variasi variabel independen (Kepercayaan dan Kualitas Produk) mampu menjelaskan variasi variabel dependen (Kepuasan

Nasabah) sebesar 14,5%, sedangkan sisanya 85,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. H_2 : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. (Persero)
Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dilihat dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel seleksi bernilai positif yaitu 0,303. sehingga setiap terjadi penurunan 1 satuan pada besaran Kepercayaan maka Kepuasan Nasabah juga menurun sebesar 0,303. Berdasarkan hasil uji t (secara parsial) diketahui variabel Kepercayaan diperoleh t hitung sebesar 2,004 lebih besar dari t tabel 1,9855 dengan taraf signifikan 0,04 lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat Kepercayaan maka semakin besar tingkat Kepuasan..

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Irfan Nurahmahdi Harisa (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah. dilihat dari nilai yang diperoleh t_{hitung} sebesar 8,564 lebih besar dari t_{tabel} 2,002 dengan taraf signifikan lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Dari hasil ini menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat Kepercayaan maka semakin tinggi juga Kepuasan Nasabah.⁴

3. H_3 : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT.
(Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan

⁴ Dyah Pikanthi Diwanti dan Linda Anindita, "Pengaruh Kualitas pelayanan dan Brand Equiti Aplikasi Pegadaian Syariah Digital terhadap Kepuasan Nasabah" (Jurnal Ekonomi Islam Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta 2019) hlm 148-152

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah dilihat dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel Kualitas Produk bernilai positif yaitu 1,171. sehingga setiap terjadi peningkatan 1 satuan pada besaran Kualitas Produk maka Kepuasan Nasabah juga meningkat sebesar 1,171. Berdasarkan hasil uji t (secara parsial) diketahui variabel Kualitas Produk diperoleh t_{hitung} sebesar 2,908 lebih besar dari t_{tabel} 1,9855 dengan taraf signifikan 0,005 lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Semakin tinggi tingkat Kualitas Produk maka semakin besar tingkat Kepuasan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Dyah Pikanthi Diwanti dan Linda Anindita 2019 yang menyatakan Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah yaitu dilihat dari nilai yang diperoleh t_{hitung} sebesar 2,956 lebih besar dari t_{tabel} 2,573 dengan taraf signifikan 0,005 lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Dari hasil ini menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat Kualitas Produk maka semakin tinggi juga Kepuasan Nasabah.⁵

⁵ Anis Ayunda Putri judul Jurnal “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan Nasabah” (Jurnal, UNKRIS Jatiwaringin Jakarta Timur, Jakarta 2017) hlm. 6-11