

ABSTRAK

Ismiyatul Bararah, 2023, Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah Di Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Dosen Pembimbing: Lukmanul Hakim, M.E.I

Kata Kunci: Nilai Taksiran, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah

Pegadaian syariah merupakan salah satu lembaga keuangan alternatif yang ditawarkan bagi masyarakat untuk keluar dari masalah keuangan adalah dengan memanfaatkan jasa gadai. Dengan adanya jasa gadai ini akan membantu masyarakat yang membutuhkan dana dengan cepat dan aman. Sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pembiayaan sesuai dengan kebutuhannya. Dengan meluas dan banyaknya permintaan gadai emas dari masyarakat tentu hal ini akan dimanfaatkan secara baik oleh para pelaku bisnis dengan menyediakan jasa dan produk gadai emas, yang pada akhirnya tentu masyarakat akan lebih mempertimbangkan beberapa aspek terkait seperti Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan dalam menentukan keputusan memilih produk gadai emas. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah di Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong secara parsial maupun simultan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *field research*. Data primer diperoleh melalui pengumpulan data berupa kuesioner dan hasil wawancara langsung dari sumber terkait. Populasi penelitian ini yaitu seluruh jumlah nasabah gadai emas di pegadaian syariah unit syariah pakong sebanyak 1871 nasabah. Pengambilan sampel menggunakan Teknik *nonprobability sampling* dengan metode *Accidental sampling*, sebanyak 330 sampel. Analisis data menggunakan uji validitas dan uji reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Dan Uji Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis, Dan Uji Koefisien Determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS Statistic 25.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel nilai taksiran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Variable nilai taksiran signifikan nilai signifikansi $0,0001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,287 > 1,649 t_{tabel}$. Variable kualitas pelayanan bahwa nilai signifikansi $0,010 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,586 > 1,649 t_{tabel}$. Sedangkan secara simultan nilai taksiran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dengan tingkat signifikansi $0,0001 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} 22,2152 > F_{tabel} 3,02$. Nilai *Rsquare* 0,995 atau 99,5%. Hal ini berarti bahwa variabel independen Nilai Taksiran (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) mampu menjelaskan variabel dependen Keputusan Nasabah (Y) sebesar 12%. Sedangkan sisanya ($100\% - 99,5\% = 0,5\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.