

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu

Sampang

a. Profil Umum Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang

Nama Lembaga	: Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang
Alamat	: Jl. Jaksa agung Suprpto No. 65 Sampang, Jawa Timur.
Telp./Fax	: (0323)324311, 324317 / (0323)324319
Website	: www.bankjatim.co.id
Kepala Cabang pembantu	: Agung Priyambodo ¹

b. Sejarah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang

Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur yang dikenal dengan nama Bank Jatim didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya berdasarkan Akta Notaris Anwar Mahajudin Nomor 91 tanggal 17 Agustus 1961. Pendirian ini diperkuat dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor BUM.9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961 sebagai landasan operasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan

¹ Dokumentasi profil Bank Jatim Syariah Capem Sampang, 2023

Daerah dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan, pada tahun 1967 dilakukan revisi melalui Peraturan Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 2 Tahun 1976 yang mengubah status Bank Pembangunan Daerah dari Perseroan Terbatas (PT) menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Pada tahun 1990, Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur pada saat itu mengalami peningkatan status operasionalnya menjadi bank umum devisa, yang diatur dalam Surat Keputusan Bank Indonesia No. 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990. Untuk memperkuat modalnya, dijalankan perubahan pada Peraturan Daerah No. 9 Tahun 1992 yang ditetapkan pada 28 Desember 1992, dengan beralih Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No. 26 Tahun 1994 yang mulai berlaku pada 29 Desember 1994. Perubahan ini memungkinkan adanya investasi saham dari pihak ketiga dengan batas maksimum 30% sebagai bagian dari struktur kepemilikan. Selain itu, untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan perbankan yang berkembang, pada Rapat Umum Pemegang Saham tahun buku 1997 disahkan perubahan status hukum Bank Pembangunan Daerah beralih Perseroan Terbatas. Hal ini kemudian dikonfirmasi melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 1 Tahun 1998, yang mengubah status Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah (PD) berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sendiri menurut bapak Amirul Arifin selaku penyelia pembiayaan di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang mengatakan bahwa Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu

Sampang mulai berdiri pada tahun 2010 dan merupakan satu-satunya Bank Jatim Syariah yang ada di Madura.²

c. Visi dan Misi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang

1) Visi

Visi Bank Jatim Syariah Cabang Sampang adalah berperan menjadi bank yang sehat, berkembang, serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang kompeten. Ini menandakan, dalam mengoperasikan bisnis dan mengembangkan usaha, Bank Jatim berusaha melaksanakan operasionalnya dengan sehat dan optimal melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki integritas dan loyalitas tinggi, berjiwa melayani, serta bertindak secara profesional.³

2) Misi

Misi Bank Jatim adalah untuk mendukung pertumbuhan ekonomi daerah dan mengembangkan usaha kecil serta menengah, sembari mencapai laba yang optimal. Ini berarti Bank Jatim berfokus pada meningkatkan perekonomian lokal melalui penyediaan bantuan permodalan untuk usaha-usaha yang produktif, baik UMKMK maupun usaha besar. Selain itu, tujuan untuk memperoleh laba yang optimal juga penting untuk memperkuat kepercayaan terhadap kinerja Bank Jatim.

² Amirul Arifin , *Wawancara Langsung*, Bank Jatim Syariah Capem Sampang (17 November 2023).

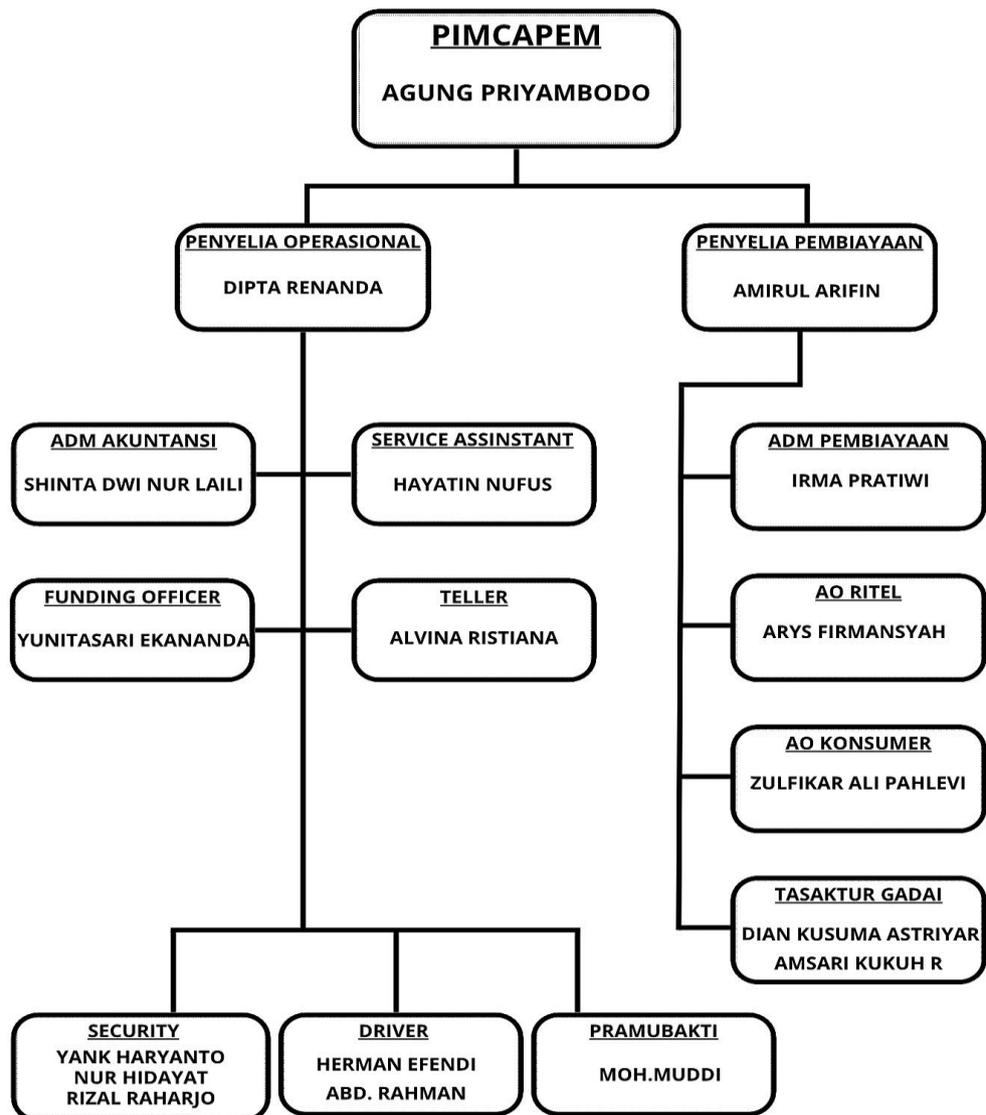
³ Dokumentasi visi dan misi Bank Jatim Syariah Capem Sampang, 2023

d. Stuktur Organisasi

Mengenai struktur organisasi yang ada di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sebagai berikut:⁴

Gambar 4. 1

Struktur organisasi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang



⁴ Dokumentasi Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Capem Sampang, 2023

**e. Produk-Produk Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu
Sampang**

1) Penghimpunan Dana

a) Tabungan Barokah

Tabungan Barokah adalah simpanan dalam nilai tukar IDR yang ditangani sesuai dengan prinsip Syariah, yang memberikan beragam fasilitas serta kenyamanan dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

b) Tabungan Barokah Sejahtera

Tabungan Barokah Sejahtera adalah simpanan dalam nilai tukar IDR yang dikelola sesuai dengan prinsip Syariah, di mana nasabah berhak menerima hadiah langsung dalam bentuk barang atau jasa selaras dengan kebijakan yang berlaku. Produk ini dikenal dengan nama Tabungan Barokah.

c) Tabungan Rencana iB Barokah

Tabungan Rencana iB Barokah adalah simpanan berjangka yang dirancang untuk perencanaan masa depan dan dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip Syariah. Program ini menggunakan mekanisme autodebet untuk setoran rutin bulanan dan bertujuan menolong nasabah mempersiapkan berbagai rencana masa depan, seperti kuliah, umrah/haji, pembelian hewan qurban, mobil, rumah, pernikahan, wakaf, atau rencana lainnya. Tabungan ini menggunakan akad mudharabah muthlaqah.

d) Tabungan Pensiun iB Barokah

Tabungan Pensiun iB Barokah adalah simpanan dalam mata uang IDR yang ditetapkan berdasarkan prinsip syariah yang dikhususkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah berpatner

dengan Bank Jatim Syariah dengan menggunakan akad mudharabah Muthlaqah.

e) Tabungan Haji iB Amanah

Tabungan haji iB amanah adalah simpanan dalam nilai tukar IDR yang dikelola berdasarkan prinsip Syariah dimana dipergunakan sebagai sarana untuk memperoleh kepastian porsi haji (reguler) melalui sistem iuran bebas atau bulanan dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah.

f) Tabungan Umroh iB Amanah

Tabungan Umroh iB Amanah adalah simpanan dalam nilai tukar IDR yang ditetapkan sesuai dengan prinsip syariah. Tabungan ini digunakan untuk memastikan kepastian porsi umroh dengan sistem setoran yang fleksibel, baik secara bebas maupun bulanan, dan menggunakan akad wadiah yad dhamanah.

g) Tabunganku iB

Tabunganku IB adalah simpanan dalam mata uang IDR yang dikelola berdasarkan prinsip Syariah dimana yang dirilis secara Bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

h) Tabungan Sempel iB

Tabungan Sempel iB adalah simpanan dalam nilai tukar IDR yang ditetapkan berdasarkan prinsip syariah dan dipublikasikan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia. Tabungan ini menawarkan persyaratan yang mudah dan sederhana, serta fitur menarik untuk mendukung edukasi dan inklusi keuangan. Tujuan utamanya adalah mendorong budaya menabung sejak dini, menggunakan akad Wadiah Yadh Dhamanah.

i) Tabungan Santri

Tabungan santri mencakup produk dengan akad wadi'ah yang diperuntukan bagi santri/ pengurus di lingkungan pondok pesantren maupun untuk santri/siswa yang terafiliasi dengan pondok pesantren.

j) Deposito Barokah

Simpanan berjangka dalam wujud deposito ini menggunakan prinsip mudharabah muthlaqah dengan menawarkan bagi hasil yang berkompetisi. Produk ini dirancang untuk memberikan keamanan, ketentraman, dan insya Allah berkah bagi nasabah.

k) Giro Amanah

Giro Amanah adalah simpanan dalam nilai tukar IDR yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Pengaturan pembayaran lainnya atau dengan Pemindah bukuan.

2) Pembiayaan

a) Gadai Emas iB Barokah

Memberikan solusi bagi anda yang memutuhkan dana jangka pendek untuk keperluan yang mendesak, dengan proses cepat dan mudah, yang sesuai dengan prinsip Syariah.

a. Keunggulan

1. Elastis dalam pengaturan pelunasan
2. Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak diterapkan penalty
3. Pengamanan asuransi Syariah
4. Biaya penitipan dibayar pada saat pelunasan
5. Nilai pembiayaan sampai dengan 100% dari nilai taksir

6. Ujroh (biaya jasa) lebih murah.
- b. Marhun (obyek gadai)
 1. Emas batangan/lantakan
 2. Emas perhiasan
 3. Uang emas
 4. Koin emas
 - c. Persyaratan
 1. Mengisi formulir permohonan
 2. Berusia minimal 18 (delapan belas) tahun atau telah menikah
 3. Fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku
 4. Barang jaminan berupa emas lantakan atau perhiasan min.16 karat dengan berat minimal 5 gram
 5. Surat kepemilikan marhun (obyek gadai)
 - d. Jangka waktu

Jangka waktu emas IB barokah minimal selama 10 hari dan maksimal 120 hari.

*) dapat diperpanjang sesuai ketentuan bank
 - e. Biaya-biaya
 - Ilutrasi gadai emas iB barokah

Nasabah menggadaikan emas lantakannya dengan kadar 24 karat seberat 5 gram, Bank Jatim Syariah memberikan fasilitas gadai dengan perhitungan sebagai berikut:

 - Nilai taksir

SPLE (standart penilaian logam emas) kantor pusat/ UUS yang menentukan 85% dari harga pasar.

1 gram = Rp. 1.200.000

Rp. 1.200.000 x 85% = Rp. 1.020.000

Berat emas x SPLE

5 gram x Rp. 1.020.000 = Rp. 5.100.000

Jadi nilai taksir diketahui Rp. 5.100.000

 - Pembiayaan yang diberikan

100% x nilai taksir = Rp. N

$$100\% \times \text{Rp. } 5.100.000 = \text{Rp. } 5.100.000$$

- Biaya penitipan

Rate biaya penitipan:

$$2,5 \text{ g} - 50 \text{ g} = 1,2\%$$

$$50 - 100 \text{ g} = 1,05\%$$

$$>100 \text{ g} = 1,096\%$$

$$\frac{\text{Pinjaman} \times \text{Rate} (\%)}{3} = n / 10 \text{ hr}$$

$$\frac{\text{Rp. } 5.100.000 \times 1,2 (\%)}{3} = \frac{\text{Rp. } 61.200}{3}$$

$$= \text{Rp. } 20.400 / 10 \text{ hari}$$

b) Pembiayaan Komsuntif

- Pembiayaan multiguna Syariah
Pembiayaan yang diserahkan kepada karyawan pemerintah atau swasta

- Pembiayaan pemilikan kendaraan
Pembiayaan yang ditujukan bagi nasabah yang bermaksud melakukan pembelian kendaraan

- Pembiayaan pemilikan rumah
Pembiayaan yang ditujukan bagi nasabah yang bermaksud melakukan pembelian atau renovasi rumah

c) Pembiayaan Produktif

- Pembiayaan modal kerja
Pembiayaan untuk keperluan pengadaan barang yang digunakan untuk modal kerja

- Pembiayaan investasi
Pembiayaan untuk keperluan pembelian barang-barang yang digunakan untuk keperluan investasi.

d) KPR iB Barokah

Pembiayaan ini mencakup jangka pendek, menengah, atau panjang untuk mendukung pembelian rumah tinggal, baik untuk keperluan konsumtif atau renovasi, baik rumah baru maupun bekas. Pembiayaan ini dapat diterapkan di lingkungan developer maupun non-developer, dan semuanya sesuai dengan prinsip syariah.⁵

2. Teristik Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Pada penelitian ini, responden yang terlibat adalah nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner atau angket kepada nasabah yang telah menggunakan produk gadai emas di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. Hal ini dilakukan karena mereka telah memiliki penilaian terhadap produk gadai emas iB Barokah, sehingga memiliki pandangan mengenai kualitas pelayanan dan biaya penitipan. Sebanyak 85 kuesioner disebarakan kepada nasabah yang memenuhi kriteria sampel. Informasi yang dikumpulkan sesudahnya dianalisis menggunakan SPSS Versi 24, dengan sampel yang sudah tercapai. Rincian data penelitian beserta kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 1

Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang disebarakan	85
----------------------------	----

⁵ Dokumentasi produk-produk Bank Jatim Syariah Capem Sampang, 2023

Kuesioner yang kembali	85
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang digunakan	85
Tingkat pengambilan	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data Primer Yang Diolah,2024

b. Deskripsi Data Responden

Tanggapan nasabah yang berpartisipasi dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan dan biaya penitipan (Ujrah) pada produk gadai emas iB Barokah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang, dijelaskan melalui umpan balik dari responden. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel bebas kualitas pelayanan (X1) yang terdapat dari 10 pernyataan, dan biaya penitipan (Ujrah) (X2) yang terdapat dari 3 pernyataan. Variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y) yang terdapat dari 4 pernyataan.

Tabel 4. 2

Daftar Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	Keterangan
1	Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang memiliki fasilitas yang nyaman	X1.1

2	Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang memiliki petugas yang sangat ramah terhadap nasabah	X1.2
3	Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian	X1.3
4	Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang mudah dihubungi dan mengutamakan kepentingan nasabah	X1.4
5	Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang merespon dengan baik dalam mengatasi keluhan dari nasabah.	X1.5
6	Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang melayani dengan tepat waktu	X1.6
7	Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang memiliki kehandalan dalam memberikan layanan gadai emas yang sesuai dengan kebutuhan nasabah	X1.7
8	Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang selalu membantu say ajika susah dalam memahami produk	X1.8
9	Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sangat dapat dipercaya dalam menjaga keamanan data nasabah	X1.9
10	Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sangat baik dalam menjaga keamanan barang gadai	X1.10
11	Biaya penitipan (<i>ujrah</i>) pada produk gadai emas iB barokah terjangkau oleh nasabah	X2.1

12	Adanya diskon/potongan pada biaya penitipan (<i>ujrah</i>) karena nasabah meminjam dibawah harga maksimum setelah barang gadai ditaksir	X2.2
13	Biaya penitipan (<i>ujrah</i>) pada produk gadai emas iB barokah sesuai dengann nilai taksiran emas	X2.3
14	Sejauh ini produk gadai emas iB barokah sudah melebihi dengan yang saya harapkan	Y1
15	Saya berminat menggunakan kembali produk gadai emas iB barokah karena pelayanan yang diberikan memuaskan	Y2
16	Saya merekomendasikan produk gadai emas iB barokah karena pelayanan yang baik	Y3
17	Saya merekomendasikan produk gadai emas iB barokah karena biaya penitipan yang terjangkau	Y4

Berdasarkan tabel yang tersedia, peneliti memperoleh jawaban dari 85 responden mengenai variabel kualitas pelayanan (X1), biaya penitipan (Ujrah) (X2), dan kepuasan nasabah (Y). Data yang dikumpulkan kemudian dikelompokkan dengan mengkalkulasi frekuensi dan presentase. Masing-masing pernyataan dalam kuesioner diberi skor 5-4-3-2-1. Hasil pengelompokan data tersebut dengan rincian sebagai berikut:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin nasaah yang menggunakan produk gadai Emas iB Barokah yang menjadi responden sebagai berikut:

Tabel 4. 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	LAKI-LAKI	35	41.2	41.2	41.2
	PEREMPUAN	50	58.8	58.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS Data Primer, 2024

Tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan, dengan total 50 orang atau 58,8% dari keseluruhan responden. Sedangkan laki-laki berjumlah 35 orang atau 41,2%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna produk gadai emas iB Barokah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang adalah perempuan.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia nasabah yang menggunakan produk gadai emas iB barokah sebagai responden sebagai berikut:

Tabel 4. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	20-30	22	25.9	25.9	25.9
	31-40	39	45.9	45.9	71.8
	>40	24	28.2	28.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS Data Primer, 2024

Melihat tabel di atas, terlihat bahwa responden yang berusia cukup muda 20-30 tahun berjumlah 22 orang dengan tingkat persentase 25,9%, untuk responden berusia 31-40 tahun berjumlah 39 orang dengan tingkat persentase 45,9%, dan untuk responden berusia >40 tahun berjumlah 24 orang dengan tingkat persentase 28,2%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 31-40 tahun banyak yang menggunakan produk gadai emas iB barokah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Sampang.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan nasabah yang menggunakan produk gadai emas iB barokah sebagai responden sebagai berikut:

Tabel 4. 5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		PEKERJAAN			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	IRT	32	37.6	37.6	37.6
	PETANI	22	25.9	25.9	63.5
	PEDAGANG	15	17.6	17.6	81.2
	PNS	16	18.8	18.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.6, jumlah responden ibu rumah tangga yang disurvei sebanyak 32 orang atau sebesar 37,6%, petani sebanyak 22 orang atau sebesar 25,9%, pedagang sebanyak 15 orang atau sebesar 17,6%, dan PNS sebanyak 16 orang atau sebesar 18,8%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pekerjaan responden yang memanfaatkan fasilitas gadai emas iB

barokah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Sampang adalah ibu rumah tangga ke atas sebanyak 32 orang atau sebesar 37,6%.

d. Skala Pengukuran Responden

1) Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)

Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dijelaskan pada item pertanyaan berikut:

Tabel 4. 6

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan (X1)

ITEM NO	SS		S		RG		TS		STS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	42	49,4	43	50,6	-	-	-	-	-	-	85
2	41	48,2	41	48,2	3	3,5	-	-	-	-	85
3	40	47,1	45	52,9	-	-	-	-	-	-	85
4	34	40,0	45	52,9	6	7,1	-	-	-	-	85
5	45	52,9	40	47,1			-	-	-	-	85
6	23	27,1	43	50,6	18	21,2	1	1,2	-	-	85
7	48	56,5	35	41,2	2	2,4	-	-	-	-	85
8	47	55,3	36	42,4	2	2,4	-	-	-	-	85
9	50	58,8	33	38,8	2	2,4	-	-	-	-	85
10	50	58,8	32	37,6	3	3,5	-	-	-	-	85
JUMLAH	420	494,1	393	462,4	36	42,35	1	1,176	-	-	850

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden menjawab pada setiap item pernyataan kualitas pelayanan (X1) responden menjawab sangat setuju (SS) dengan total skor 420, responden menyerahkan jawaban setuju(S)

dengan total skor 393, responden menjawab ragu-ragu (RG) dengan total skor 36, responden menjawab tidak setuju (TS) dengan total skor 1.

2) Tanggapan Responden Terhadap Biaya Penitipan (Ujrah) (X2)

Tanggapan responden tentang Biaya Penitipan (Ujrah) dijelaskan pada item pertanyaan berikut:

Tabel 4. 7

Tanggapan Responden Terhadap Biaya Penitipan (Ujrah) (X2)

NO ITEM	SS		S		RG		TS		STS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	37	43,5	43	50,6	4	4,7	1	1,2	-	-	85
2	17	20,0	36	42,4	24	28,2	7	8,2	1	1,2	85
3	40	47,1	38	44,7	5	5,9	2	2,4	-	-	85
JUMLAH	94	110,6	117	137,6	33	38,8	10	11,8	1	1,176	255

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden menjawab pada setiap item pernyataan Biaya Penitipan (Ujrah) (X2) responden menjawab sangat setuju (SS) dengan total skor 94, responden memberikan jawaban setuju(S) dengan total skor 117, responden menjawab ragu-ragu (RG) dengan total skor 33, responden menjawab tidak setuju (TS) dengan total skor 10, responden memberikan jawaban sangat tidak setuju (STS) dengan total skor 1.

3) Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Tanggapan responden tentang kepuasan nasabah (Y) dijelaskan pada item pertanyaan berikut:

Tabel 4. 8

Tanggapan Responden Terhadap kepuasan nasabah (Y)

NO ITEM	SS		S		RG		TS		STS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	45	52,9	35	41,2	3	3,5	2	2,4	-	-	85
2	34	40,0	35	41,2	9	10,6	5	5,9	2	2,4	85
3	45	52,9	38	44,7	2	2,4	-	-	-	-	85
4	44	51,8	39	45,9	2	2,4	-	-	-	-	85
JUMLAH	168	197,6	147	172,9	16	18,8	7	8,2	2	2,353	340

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden menjawab pada setiap item pernyataan kepuasan nasabah (Y) responden menjawab sangat setuju (SS) dengan total skor 168, responden memberikan jawaban setuju(S) dengan total skor 147, responden menjawab ragu-ragu (RG) dengan total skor 16, responden menjawab tidak setuju (TS) dengan total skor 7, responden memberikan jawaban sangat tidak setuju (STS) dengan total skor k 2.

3. Statistik Deskriptif

Statistic deskriptif adalah wawasan yang digunakan untuk menggambarkan informasi yang telah dikumpulkan. Melalui pengujian nilai rata-rata, median, modus, deviasi standar, dan varians, pengujian statistik deskriptif dilakukan.

Berikut ini adalah nilai *output* statistic deskriptif yang diperoleh:

Tabel 4. 9
Hasil Statistik Deskriptif

		Statistics		
		kualitas pelayanan	biaya penitipan (ujrah)	kepuasan nasabah
N	Valid	85	85	85
	Missing	0	0	0
Mean		44.45	12.45	17.55
Median		45.00	12.00	18.00
Mode		47	12	20
Std. Deviation		3.473	1.776	2.009
Variance		12.060	3.155	4.036

Sumber: Output SPSS 24, Data primer yang diolah, 2024

Tabel menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan (X1), rata-rata nilai adalah 44,45, median berada di angka 45,00, deviasi standar sebesar 3,473, dan varians sebesar 12,060. Sementara itu, untuk variabel biaya penitipan (ujrah) (X2), rata-rata nilainya adalah 12,45, dengan median 12,00, deviasi standar 1,776, dan varians 3,155. Untuk variabel kepuasan nasabah (Y), rata-rata nilai adalah 17,55, median 18,00, deviasi standar 2,009, dan varians 4,036.

4. Uji Kualitas Data

Berdasarkan instrument penelitian yang dipergunakan, maka untuk melihat kualitas data yang dihasilkan dapat dievaluasi menggunakan uji validitas dan reliabilitas yang diuji menggunakan SPSS. Berikut uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan apakah kuesioner dapat dengan tepat mengukur variabel yang dimaksud dan diuji menggunakan korelasi Pearson. Untuk menilai validitas, dilakukan uji signifikansi dengan

membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka setiap pernyataan dianggap valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil atau sama dengan r tabel atau nilai r negatif, pernyataan tersebut dianggap tidak valid.

Penelitian ini besarnya r_{tabel} yaitu 85 dengan taraf signifikan 5% maka hasil yang diperoleh 0,213. Sesudahnya hasil penilaian dengan menggunakan SPSS, diperoleh r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} yang hasilnya dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 10
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1 (Kualitas Pelayanan)	X1.1	0,54	0,213	Valid
	X1.2	0,37	0, 213	Valid
	X1.3	0,58	0, 213	Valid
	X1.4	0,41	0, 213	Valid
	X1.5	0,68	0, 213	Valid
	X1.6	0,48	0, 213	Valid
	X1.7	0,56	0, 213	Valid
	X1.8	0,71	0, 213	Valid
	X1.9	0,76	0, 213	Valid
	X1.10	0,82	0, 213	Valid

X2 (Biaya Penitipan (ujrah))	X2.1	0,80	0,213	Valid
	X2.2	0,82	0,213	Valid
	X2.3	0,72	0,213	Valid
Y (Kepuasan Nasabah)	Y.1	0,63	0,213	Valid
	Y.2	0,77	0,213	Valid
	Y.3	0,73	0,213	Valid
	Y.4	0,75	0,213	Valid

Sumber: Output SPSS Data primer yang diolah, 2024

Hasil nilai r tabel pada kolom koefisien korelasi pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator variabel X yaitu kualitas produk (X1) dan biaya penitipan (ujrah) (X2) adalah valid dan dapat diuji lebih lanjut apabila pada masing-masing pernyataan memiliki r hitung lebih besar dan positif dari nilai r tabel yaitu 0,213 dengan jumlah responden 85 orang (n=85) dan taraf signifikansi 5%.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi jawaban dari responden atau kuesioner yang diberikan. Jika nilai alpha untuk suatu variabel melebihi 0,60, maka indikator yang digunakan dalam variabel terikat (Y) dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilai alpha kurang dari 0,60, indikator dalam variabel tersebut dianggap tidak reliabel.

Tabel 4. 11

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpa	Keterangan
X1	0,783	Reliabel
X2	0,670	Reliabel
Y	0,666	Reliabel

Sumber: Output SPSS Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan variabel diatas menunjukkan bahwa hasil dari perhitungsn uji reliabilitas dari semua variabel yaitu reliabel, karena nilai alpa berada 0,60. Maka indicator dari tabel di atas dapat dikatakan reliabel dan dapat melakukan uji selanjutnya.

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilaksanakan untuk mengukur kualitas nilai regresi dalam penelitian ini. Berikut adalah kategori-kategori uji asumsi klasik yang digunakan:

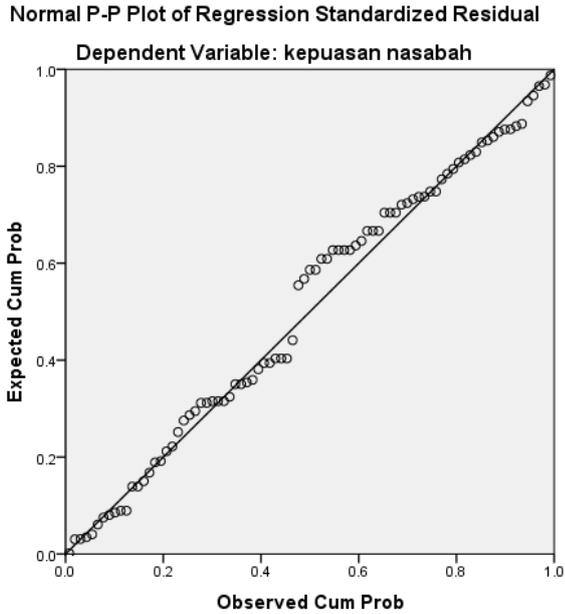
a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah model regresi variabel residual mempunyai distribusi normal. Model regresi yang baik memiliki distribusi normal atau tidak normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan kolumograf sminow pada sampel dan grafik plot probabilitas normal.

Hasil ini normalitas dengan menggunakan grafik normal probability-sminow.

Gambar 4. 2

Hasil Uji Normalitas Probability Plot



Sumber: Output SPSS 24, Data primer yang diolah, 2024

Dari grafik plot probabilitas normal dapat disimpulkan bahwa model regresi ini memenuhi asumsi normalitas karena data (titik-titik) terdistribusi di sekitar garis diagonal dan bergerak ke arah tersebut. Sedangkan kenormalan menggunakan kolograf sminow satu sampel sebagai berikut:

Tabel 4. 12

Hasil Uji One Sampel KolmogorovSmirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.57522024
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.057
	Negative	-.093
Test Statistic		.093

Asymp. Sig. (2-tailed)	.065 ^c
------------------------	-------------------

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output SPSS 24, Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan uji normalitas Kolmogorov-simonov didapat nilai signifikansi sebesar 0,65 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model relaps melacak hubungan antara faktor-faktor independen. Model relaps yang baik seharusnya tidak memiliki autokorelasi. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat diidentifikasi dengan melihat nilai ketahanan dan pesaing serta VIF (faktor pertumbuhan variabel), jika nilai ketahanan lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, maka tidak terjadi multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4. 13
Hasil Uji multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.377	2.236		1.957	.054		
	kualitas pelayanan	.169	.062	.293	2.731	.008	.653	1.530
	biaya penitipan (ujrah)	.454	.121	.402	3.749	.000	.653	1.530

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Output SPSS 24, Data primer yang diolah, 2024

Dari hasil uji multikolinearitas, didapatkan nilai toleransi untuk variabel bebas, yaitu kualitas produk (X1) dan biaya penitipan (ujrah) (X2), masing-masing sebesar 0,653 dengan nilai VIF 1,530. Nilai toleransi untuk variabel (X1) dan (X2) yang keduanya lebih besar dari 0,10 menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antara variabel-variabel bebas.

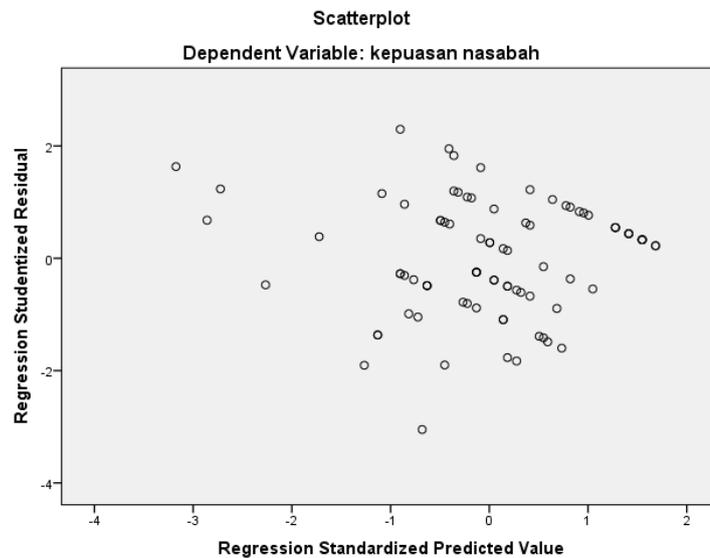
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat penyimpangan dari asumsi klasik mengenai ketidaksamaan varian residual dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji grafik scatterplot dan uji glejser dengan ketentuan apabila pada uji t untuk variabel bebas memiliki nilai $\text{sig} > 0,05$ (5%) maka dapat dipastikan tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji pada penelitian ini sebagai berikut:

1) Uji Grafik *Scatterplot*

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, menyempit) maka itu dapat dikatakan telah terjadi heteroskedastisitas, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4. 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*



Sumber: Output SPSS 24, Data primer yang diolah, 2024

Menurut grafik scatterplot yang ditampilkan dalam output SPSS, titik-titik pada grafik tidak menunjukkan pola yang jelas dan tersebar secara acak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam data.

2) Uji *Glejser*

Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *glejser* dapat dideteksi terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu apabila pada variabel independent nilai sig < 0,05 maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas, dan sebaliknya jika variabel independent nilai sig > 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. 14
Hasil Uji Heteroskedastisitas *Glejser*

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.523	1.376		1.107	.271
	X1	.012	.032	.044	.373	.710
	X2	-.042	.061	-.081	-.692	.491

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Output SPSS 24, Data primer yang diolah, 2024

Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai sig yaitu $0,710 > 0,05$. Variabel biaya penitipan (X2) $0,491 > 0,05$ jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Menguji ada atau tidaknya gejala autokorelasi bermaksud untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode yang ditetapkan dengan variabel pengganggu periode sebelumnya. Uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji Durbin-Watson.

Tabel 4. 15

Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.621 ^a	.385	.370	1.59431	1.729

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 24, Data primer yang diolah, 2024

Tabel menunjukkan nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 1,729, yang digunakan untuk mengidentifikasi adanya autokorelasi. Nilai DW ini akan dibandingkan dengan nilai yang tercantum dalam tabel Durbin-Watson. Berdasarkan tabel model summary, nilai Durbin-Watson (DW) adalah 1,729. Dengan jumlah variabel independen ($k = 2$) dan ukuran sampel ($n = 85$) serta tingkat signifikansi (α) sebesar 5% (0,05), nilai dL dan dU dapat diperoleh dari tabel Durbin-Watson untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 4. 16

Hasil Uji Autokorelasi

N	DW	DL	DU	4-DL	4-DU	Keputusan
85	1.729	1.5995	1.6957	2,4005	2,3043	Tidak ada autokorelasi

Nilai DW 1,213 diperoleh dari tabel Durbin-Watson dengan ketentuan 5% n (sampel) = 85 serta k (jumlah variabel independent) = 2 tabel diatas menunjukkan nilai DW sebesar $1,729 > DU 1.6957$ ini menunjukkan bahwa tidak ada indikasi autokorelasi positif karena nilai DW berada di atas DU. Nilai DW dibandingkan dengan batas untuk autokorelasi negative, $DW < 4- DU$ ($1,729 < 2,3043$) dan $DW < 4- DL$ ($1,729 < 2,4005$), karena DW juga berada dibawah batas untuk autokorelasi negative maka ini menunjukkan bahwa tidak ada indikasi autokorelasi negative. Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan adanya autokorelasi, yang berarti tidak ada korelasi positif atau negatif dalam data yang diuji.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dijalankan untuk mengetahui berapa besar pola hubungan atau pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 17
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.377	2.236		1.957	.054		
	kualitas pelayanan	.169	.062	.293	2.731	.008	.653	1.530
	biaya penitipan (ujrah)	.454	.121	.402	3.749	.000	.653	1.530

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Output SPSS 24, Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa koefisien variabel independen kualitas pelayanan (X1) adalah 0,169, sedangkan untuk variabel biaya penitipan (ujrah) (X2) adalah 0,454, dengan konstanta sebesar 4,377. Oleh karena itu, model persamaan regresi yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Y &= a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \\ &= 4,377 + 0,169 X_1 + 0,454 X_2 + \varepsilon \end{aligned}$$

Model persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 4,377 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dan biaya penitipan (ujrah) tetap atau tidak berubah, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 4,377.
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 0,169. Artinya, jika terdapat peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel kualitas pelayanan, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,169 di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.
- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel biaya penitipan (ujrah) (X2) adalah 0,454. Ini berarti, jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel biaya penitipan (ujrah), maka biaya penitipan (ujrah) akan meningkat sebesar 0,454 di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

2. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menentukan apakah variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan biaya penitipan (ujrah) (X2), secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, serta probabilitas 0,005 ($\alpha = 5\%$), melalui perbandingan nilai signifikansi (sig). Keputusan diambil berdasarkan hasil dari perbandingan tersebut.

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Tabel 4. 18
Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.377	2.236		1.957	.054		
	kualitas pelayanan	.169	.062	.293	2.731	.008	.653	1.530
	biaya penitipan (ujrah)	.454	.121	.402	3.749	.000	.653	1.530

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Output SPSS 24, Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis uji t di atas, pengaruh dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk variabel kualitas pelayanan (X1), nilai thitung yang diperoleh adalah 2,731, sedangkan nilai ttabel untuk model regresi adalah 1,989. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,008 lebih kecil dari 0,05, dan thitung 2,731 lebih tinggi daripada ttabel 1,989. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

gadai emas iB Barokah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

2. Untuk variabel biaya penitipan (ujrah) (X2), diperoleh nilai thitung sebesar 3,749, sedangkan nilai ttabel untuk model regresi adalah 1,989. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan thitung 3,749 lebih besar dari ttabel 1,989. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel biaya penitipan (ujrah) (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas iB Barokah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

3. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F atau uji simultan bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel-variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 4. 19
Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.581	2	65.290	25.686	.000 ^b
	Residual	208.431	82	2.542		
	Total	339.012	84			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), biaya penitipan (ujrah), kualitas pelayanan

Sumber: Output SPSS 24, Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, nilai F hitung adalah 25,686, yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,10 dengan taraf signifikan 0,000, yang kurang dari 0,05. Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti variabel kualitas pelayanan dan biaya penitipan (ujrah) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas iB Barokah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 20
Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 ^a	.385	.370	1.594

a. Predictors: (Constant), biaya penitipan (ujrah), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Output SPSS 24, Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, nilai adjusted R square adalah 0,370 atau 37%. Ini menunjukkan bahwa 37% dari variasi dalam kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan biaya penitipan (ujrah),

sementara 63% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

1. H₁: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

Menurut Wirdayani Wahab, kualitas pelayanan yang baik berperan penting dalam membentuk sikap konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Konsumen yang merasa puas cenderung lebih loyal terhadap perusahaan, karena pengalaman positif mereka mempengaruhi penilaian, keputusan, dan kesan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.⁶

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas iB Barokah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. Hal ini terlihat dari hasil uji t (secara parsial), di mana nilai t-hitung sebesar 2,731 lebih besar dari t-tabel 1,989 dengan taraf signifikan 0,008 yang kurang dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas iB Barokah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

Kotler dan Keller mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai "totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat."

⁶ Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industry Perbankan Syariah*, Vol. 2, No. 1, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, (Januari – Juni, 2017).

Kualitas pelayanan yang baik akan berkontribusi pada tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena terkait erat dengan harapan nasabah. Jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, harapan pelanggan akan tercapai. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan buruk, harapan nasabah tidak akan terpenuhi.⁷

Siti Nurul Qomariyah merupakan salah satu responden selama wawancara membahas berbagai aspek terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang, ibu Siti menjelaskan “pelayanan yang baik sangat mempengaruhi kepuasan saya sebagai nasabah, ketika saya merasa dilayani dengan baik dan masalah saya ditangani dengan cepat, saya merasa lebih puas dengan pelayanannya”.⁸ Hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, pengalaman nasabah yang merasa diperhatikan dan dihargai serta adanya sistem umpan balik yang efektif, memperkuat kepuasan nasabah terhadap Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Lukman Hakim Siregar yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas." Dalam penelitiannya, Siregar menyimpulkan

⁷ Kotler, P. & Keller, K..L, *Marketing Management*, (2000),48.

⁸ Siti Nurul Qomariyah, Responden Gadai Emas iB barokah Bank Jatim Syariah Capem Sampang,2024.

bahwa hasil analisis uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 10,075 dengan taraf signifikansi 0,000.⁹

2. H₂: Biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

Menurut Amir Syarifuddin *ujrah* secara sederhana dapat diartikan dengan akad atau transaksi manfaat atau jasa dengan imbalan. tertentu. Bila yang menjadi objek transaksi adalah manfaat atau jasa dengan imbalan tertentu.¹⁰

Pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah berdasarkan hasil perhitungan secara parsial atau uji t yaitu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas iB barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji t yang bernilai $3,749 > t_{\text{tabel}} 1,989$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan hipotesis kedua diterima. Artinya variabel biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

Menurut Dusuki & Abdullah kepuasan nasabah dalam konteks Syariah bukan hanya terkait dengan keuntungan materi, tetapi juga kepatuhan terhadap prinsip Syariah. Biaya *ujrah* yang transparan, adil, dan sesuai akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi karena nasabah merasa aman dan

⁹ Lukman Hakim Siregar, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas*, *Jurnal Akuntansi Bisnis & Public*, ISSN: 2087-4669, Vol. 8, No. 2 (Januari, 2018).

¹⁰ Prilia Kurnia Ningsih, *Figh Muammalah*, (Depok: PT Raja Grafindo Prasada, (2021),115

yakin bahwa transaksi mereka tidak melanggar prinsip agama.¹¹ Biaya penitipan di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang diterapkan dengan prinsip Syariah dan keterjangkauan, serta sesuai dengan nilai taksiran yang telah ditetapkan. Hal ini berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kejelasan dan keasepakatan dalam penetapan biaya penitipan memastikan bahwa nasabah merasa puas dan tidak terbebani secara finansial. Dengan demikian, Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang berhasil membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah melalui penerapan biaya penitipan yang sesuai harapan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Try Lucky Fernando dalam penelitiannya berjudul pengaruh biaya penitipan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai, dimana menunjukkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai di Bank Sumsel Babel Syariah KC.

3. H₃: kualitas pelayanan dan biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

Kepuasan nasabah terhadap produk yang ditawarkan oleh Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang dipengaruhi oleh penilaian terhadap berbagai produk yang tersedia. Setelah mempertimbangkan kebutuhannya, calon nasabah akan membuat keputusan berdasarkan produk yang sesuai. Harapan calon nasabah terbentuk dari pengalaman pribadi mereka, termasuk

¹¹ Dasuki, A.W., & Abdullah, Teori kepuasan pelanggan dalam konteks Syariah, (2007), 45.

kualitas pelayanan dan biaya penitipan yang rendah yang disediakan oleh Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

Dari hasil uji F (simultan), diperoleh nilai F hitung sebesar 25,686 dengan taraf signifikan 0,000, sedangkan F tabel adalah 3,10. Karena nilai signifikan 0,000 kurang dari 0,05 dan F hitung 25,686 lebih besar dari F tabel 3,10, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Ini berarti kualitas pelayanan dan biaya penitipan (ujrah) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas iB Barokah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

Koefisien determinasi menunjukkan nilai R squared sebesar 0,370 atau 37%. Ini berarti bahwa 37% dari variasi dalam kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan biaya penitipan (ujrah). Sementara itu, 63% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti. Dengan kata lain, kualitas pelayanan dan biaya penitipan (ujrah) memberikan kontribusi sebesar 37% terhadap kepuasan nasabah gadai emas iB Barokah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang, sedangkan 63% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh lina sari dalam skripsinya pada tahun 2021 dengan judul “ pengaruh kualitas pelayanan dan biaya penitipan terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Keuangan Syariah” dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya penitipan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, penelitian ini menginformasi bahwa kualitas pelayanan dan biaya penitipan adalah factor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah, sejalan dengan temuan dari

penelitian Lina Sari. Kedua faktor ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.