

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MELAKUKAN PEMBIAYAAN *RAHN* (GADAI) DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CPS BLAURAN KOTA SURABAYA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah melakukan pembiayaan *rahn* (gadai) dimasa pandemi covid-19 pada PT. Pegadaian (Persero) CPS Blauran Kota Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 13 variabel faktor, yang meliputi: syariah, pelayanan, lokasi, produk, promosi, reputasi, kebutuhan, rekomendasi, pengetahuan, fasilitas, kepercayaan, ujah, dan nilai taksiran.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian survey. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi, dengan jumlah responden 150 orang dari total 350.000 nasabah *Rahn* (Gadai) selama masa pandemi COVID-19 di PT Pegadaian (Persero) CPS Blauran Kota Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non Probability Sampling* dengan cara *Purposive Sampling*. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Analisis Faktor.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Nilai KMO MSA (*Keiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy*) pada tabel adalah 0.625 ($> 0,5$). Selain itu, uji *Bartlett's Test of Sphericity* menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 186,991 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,5$). Ini mengandung makna adanya korelasi antar variabel, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa indikator cukup valid; (2) setelah dilakukan analisis lebih lanjut menggunakan analisis faktor dari ke 13 variabel faktor awal, maka membentuk 6 faktor baru (berdasarkan nilai eigen value > 1) yaitu faktor 1 adalah Kualitas Pelayanan, Faktor 2 adalah Citra perusahaan, Faktor 3 adalah Kepercayaan, Faktor 4 adalah Kepuasan, Faktor 5 adalah Kualitas Produk, dan Faktor 6 adalah Nilai Taksiran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ke 6 faktor tersebut yang mempengaruhi keputusan nasabah melakukan pembiayaan *rahn* (gadai) dimasa pandemi covid-19 pada PT. Pegadaian (Persero) CPS Blauran Kota Surabaya.

Kata Kunci : Analisis Faktor, Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan *Rahn* (Gadai), Pegadaian Syariah

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE CUSTOMER'S DECISION TO CONFIRM RAHN (PAY) FINANCING DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT PT. PEGADAIAN (PERSERO) CPS BLAURAN CITY SURABAYA

This study aims to find out what are the factors that influence customer decisions to finance rahn (pawning) during the covid-19 pandemic at PT. Pegadaian (Persero) CPS Blauran Surabaya City. In this study using as many as 13 variable factors, which include: sharia, service, location, product, promotion, reputation, needs, recommendations, knowledge, facilities, trust, ujah, and estimated value.

The method used in the research is a quantitative approach, with the type of survey research. Data collection techniques used questionnaires and documentation, with 150 respondents from a total of 350,000 Rahn (Gadai) customers during the COVID-19 pandemic at PT Pegadaian (Persero) CPS Blauran Surabaya City. The sampling technique used was non-probability sampling by purposive sampling. The data analysis technique uses Validity Test, Reliability Test, and Factor Analysis.

The results showed: (1) The value of KMO MSA (Keiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy) in the table was 0.625 (> 0.5). In addition, the Bartlett's Test of Sphericity test showed a chi-square value of 186.991 with a significance of 0.000 (< 0.5). This implies that there is a correlation between variables, so it can be concluded that the indicator is quite valid; (2) after further analysis using factor analysis of the 13 initial factor variables, then forming 6 new factors (based on the eigenvalue > 1), namely factor 1 is Service Quality, Factor 2 is company image, Factor 3 is Trust, Factor 4 is Satisfaction, Factor 5 is Product Quality, and Factor 6 is Estimated Value. So it can be concluded that the 6 factors that influence the customer's decision to finance rahn (pawning) during the covid-19 pandemic at PT. Pegadaian (Persero) CPS Blauran Surabaya City.

Keywords: Factor Analysis, Customer Decision to Financing Rahn (Pawn), Sharia Pawnshop