

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Gadai Emas (Studi Kasus Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Sumenep) ini dilatar belakangi oleh besarnya minat masyarakat terhadap produk gadai emas dan menjadikannya sebagai produk paling diminati di BPRS Bhakti Sumekar. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan, parsial dan variabel yang berpengaruh secara dominan terhadap loyalitas nasabah.

Dalam penelitian ini, menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Sampel dipilih menggunakan *teknik simple random sampling*, dalam menetapkan jumlah sampel menggunakan rumus *SLOVIN*. Jumlah populasi nasabah 2468 nasabah sedangkan jumlah sampel 120 nasabah. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tangible* (X_1), (*reliability*) (X_2), (*assurance*) (X_3), (*responsiveness*) (X_4), (*empathy*) (X_5) dan (*price*) (X_6) berpengaruh secara simultan maupun secara parsial terhadap loyalitas nasabah gadai emas, nilai *significant* $F_{hitung} < standart\ error\ (0,1)$ dan *significant* nilai $t_{hitung} < standart\ error\ (0,1)$. Variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah gadai emas adalah variabel *emphaty*, dengan nilai sebesar 17,3%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan Loyalitas.

ABSTRACT

A study entitled, “The Influence of Service Quality and Price on Gold Fiduciary Loyalty (a case study on Bank of Syariah Society financing, Bhakti Sumekar Sumenep) the background of the study is stimulated by the amount interest of people on Gold fiduciary and make it as the most interesting product at BPRS Bhakti Sumekar. The research problems are the is to determine the influence of service quality and price in simultaneous, partial and variables that has dominant influence on customer loyalty.

The study applies quantitative design. The samples is selected by using simple random sampling technique, while SLOVIN formula sets the number of samples. The total customers population is 2468 while the number of samples are 120 customers. The study uses multiple linear regressions method.

The results of the study show that tangible (X_1), (reliability) (X_2), (assurance) (X_3), (responsiveness) (X_4), (empathy) (X_5) and (price) (X_6) simultaneously and partially influences the customers' loyalty on gold fiduciary, where the value of significant $F_{count} < \text{standard error } (0,1)$ and the significant value of $t_{count} < \text{standard error } (0,1)$. The variable that has dominant influence on customers loyalty of gold fiduciary is empathat where the value is 17,3%.

Keywords: service quality, Price and Loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN I	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN II	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vi
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
MOTTO	xv
HALAMAN PERSEMBAHAN	xvi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	8
D. Sistematika Pembahasan	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Gadai Emas (<i>Rahn</i>)	9
1. Pengertian Gadai Emas	9
2. Landasan Hukum Gadai Emas (<i>Rahn</i>).....	9
3. Rukun Dan Syarat Gadai.....	13
4. Berakhirnya Akad Gadai.....	13
B. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	14
1. Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)	16
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	17
3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	19
4. <i>Ketanggapan (Responsiveness)</i>	21
5. Empati (<i>Emphaty</i>)	22
C. Harga (<i>Price</i>).....	25
D. Loyalitas Nasabah	30
E. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Nasabah	31
F. Hubungan Harga Dengan Loyalitas Nasabah	33
G. Kerangka Berfikir	34
H. Hipotesi	34
I. Kajian Pustaka.....	35

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	37
B. Variabel Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel	38
D. Sumber Data.....	40
E. Metode Pengumpulan Data	40
F. Definisi Pengukuran Variabel	41
G. Uji Kualitas Data.....	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas.....	45
H. Uji Asumsi Klasik.....	45
1. Uji Multikolinearitas	46
2. Uji Heteroskedastisitas	46
3. Uji Normalitas	47
I. Uji Regresi Linear Berganda.....	47
J. Uji Hipotesis	48
1. Uji Statistik t.....	48
2. Uji Statistik F	50

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Perusahaan.....	52
1. Sejarah Singkat Perusahaan	52
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	53
3. Lokasi Perusahaan.....	54
4. Struktur Perusahaan.....	55
B. Karakteristik Responden	56
C. Deskripsi Hasil Penelitian	60
D. Hasil Uji Kualitas Data	71
1. Uji Validitas	71
2. Uji Reliabilitas.....	75
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	76
1. Uji Normalitas	76
2. Uji Multikolinearitas	77
3. Uji Heteroskedastisitas	78
F. Analisis Regresi Linier Berganda	79
G. Uji Hipotesis	82
1. Uji F (Simultan)	82
2. Uji t (Parsial)	83
H. Pengujian Hipotesis Penentuan Variabel yang Berpengaruh Dominan ..	85
I. Pembahasan.....	85
1. Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang <i>Tangible</i>	87

2. Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang <i>Reliability</i>	89
3. Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang <i>Assurance</i>	90
4. Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang <i>Responsiveness</i> ...	92
5. Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang <i>Emphaty</i>	93
6. Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden tentang <i>Price</i>	95
7. Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden tentang <i>Loyalitas</i> <i>Nasabah</i>	96

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	24
Gambar 2.2	34
Gambar 4.1	75
Gambar 4.2	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	2
Tabel 1.2.....	2
Tabel 4.1.....	55
Tabel 4.2.....	56
Tabel 4.3.....	57
Tabel 4.4.....	58
Tabel 4.5.....	59
Tabel 4.6.....	60
Tabel 4.7.....	62
Tabel 4.8.....	63
Tabel 4.9.....	65
Tabel 4.10.....	66
Tabel 4.11.....	67
Tabel 4.12.....	69
Tabel 4.13.....	71
Tabel 4.14.....	71
Tabel 4.15.....	72
Tabel 4.16.....	72
Tabel 4.17.....	73
Tabel 4.18.....	73
Tabel 4.19.....	74
Tabel 4.20.....	75
Tabel 4.21.....	76
Tabel 4.22.....	78
Tabel 4.23.....	81
Tabel 4.24.....	82
Tabel 4.25.....	84
Tabel 4.26.....	86
Tabel 4.27.....	86
Tabel 4.28.....	88
Tabel 4.29.....	90
Tabel 4.30.....	91
Tabel 4.31.....	93
Tabel 4.32.....	94
Tabel 4.33.....	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabulasi Data

Lampiran 2 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 3 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 4 : Uji Hipotesisi Dan Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 5 : Kuesioner

Lampiran 6 : Surat Pernyataan Penelitian