

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN  
JASA PEGADAIAN SYARIAH PADA KANTOR  
CABANG PEGADAIAN SYARIAH  
AR.HAKIM MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)  
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh :

**FITRIA NINGSIH**

**1301270015**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## ABSTRAK

**FITRIA NINGSIH, NPM: 1301270015.** Penelitian ini berjudul, “*Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Jasa Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah AR Hakim Medan*”. Skripsi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah AR Hakim Medan. Pendekatan yang dilakukan adalah dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Populasi penelitian ini adalah Cabang Pegadaian Syariah AR Hakim Medan dan sampel yang memenuhi kriteria dalam penarikan sampel untuk penelitian ini adalah berjumlah 30 nasabah Pegadaian Syariah AR Hakim Medan dan data Perusahaan selama periode pengamatan mulai tahun 2014-2016.

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan. Sedangkan variabel dependennya ialah Tingkat Pembelian Jasa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan regresi berganda, uji asumsi klasik, uji-t, uji-F dan koefisien determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *Microsoft Excel 2007* dan program *Software SPSS (Statistic Package For the Social Sciens) 16.00 for windows*.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan, antara Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian, Nilai Barang Jaminan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian. Dan secara simultan menyatakan bahwa Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Pembelian pada Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan. Besarnya pengaruh tersebut adalah 0,993 atau 99,3%. Sedangkan sisanya sebesar 0,7% di pengaruhi faktor lain di luar penelitian atau di luar persamaan regresi.

**Kata Kunci: Jenis Kebutuhan, Nilai Barang Jaminan, Tingkat Pembelian.**

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah, atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis serta tidak lupa juga Shalawat dan Salam penulis tujukkan kepada Nabi Muhammad SAW hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “**Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Jasa Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah AR Hakim Medan**”, skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada **Ayahanda Turiman** dan **Ibunda Asmaliyah** yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan harapan serta doa yang senantiasa mengiringi langkah kaki ini, setulus cinta dan sayang untuk kepada Ayahanda dan Ibunda.

Penulis menyadari tanpa petunjuk dan bimbingan dosen, orang tua serta bimbingan dari berbagai pihak maka sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Dr. Muhammad Qorib M.A sebagai Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Zailani, S.Pd.I, MA sebagai Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA sebagai Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
6. Ibu Sri Fitri Wahyuni, SE, MM sebagai dosen pembimbing skripsi penulis, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan menyemangati penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Abangda Agus Sani yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Sentot Sunarso, SE sebagai pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang AR Hakim Medan.
9. Abangda Agung Wicaksono, Amd selaku penaksir di PT. Pegadaian Syariah Cabang AR Hakim Medan, Abangda Amiruddin Nasution, SP selaku penyimpan dan Abangda Jaharuddin, ST selaku sebagai kasir di PT. Pegadaian Cabang Syariah AR Hakim Medan yang tidak henti memberikan arahan kepada penulis.
10. Adik tersayang Andi Wahyudi dan Ahmad Yogi Syahputra yang telah memberi semangat dan motivasi kepada penulis.

11. Terkhusus kepada abangda Suseno yang juga banyak memberikan arahan dan motivasi baik dari moril atau materil hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Kepada seluruh sahabat saya Arie Sushmita, Ely Susanti Saragih, Ulfa Aulia Putri Tarigan, Sella Ratih, Aguslina, Rahmayanti, Aina Zahara, Irma Aryani, Syahfitri Handayani Harahap, Mahmudinsyah, Dinda Sari, Firman Syahputra, Al Anshori Manurung yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
13. Kepada seluruh teman-teman kos gang Bunga No 2A, Sri Arif Kesuma, Kirana, Khairani, Titin, kak Norra Sinulingga yang selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
14. Seluruh teman dan sahabat terbaik Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara stambuk 2013 yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis agar skripsi ini menjadi sempurna dan bermanfaat bagi semua pihak dikemudian hari khususnya untuk adik-adik kelas dan kepada penulis sendiri.

Medan, 2017

Penulis

**FITRIA NINGSIH**  
**NPM: 1301270015**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
A. Landasan Teori .....	6
1. Jasa .....	6
2. Perilaku Konsumen .....	8
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	9
4. Kebutuhan dan Jenisnya .....	12
5. Jaminan .....	15
6. Proses Pengambilan Keputusan .....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	17
C. Kerangka Pemikiran .....	21
D. Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	25

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
C. Populasi dan Sampel .....	26
D. Defenisi Operasional .....	26
E. Pengumpulan Data .....	27
F. Instrumen Pengumpulan data .....	27
G. Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Hasil Penelitian .....	35
B. Analisis Data .....	41
1. Regresi Liner Berganda.....	41
2. Uji Validitas .....	42
3. Uji Reliabilitas .....	43
4. Uji Asumsi Klasik .....	45
5. Uji t .....	49
6. Uji F .....	53
7. Koefisien Determinasi.....	55
C. Pembahasan.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel II.1 Daftar Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel III.1 Pelaksanaan Waktu Penelitian .....	25
Tabel III.2 Instrumen Skala Likert.....	28
Tabel IV.1 Skala Likert.....	35
Tabel IV.2 Persentase Jenis Kelamin.....	36
Tabel IV.3 Persentase Status Perkawinan Responden .....	36
Tabel IV.4 Persentase Tingkat Pendidikan Responden .....	37
Tabel IV.5 Persentase Usia Responden .....	38
Tabel IV.6 Persentase Pekerjaan Responden.....	38
Tabel IV.7 Skor Angket Jenis Kebutuhan.....	39
Tabel IV.8 Regresi Linier Berganda .....	41
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Jenis Kebutuhan .....	43
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas Jenis Kebutuhan .....	44
Tabel IV.11 Data X1, X2 dan Y .....	44
Tabel IV.12 Hasil Uji Normalitas .....	46
Tabel IV.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	48
Tabel IV.14 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	51
Tabel IV.15 Koefisien Uji F.....	54
Tabel IV.16 Koefisien Determinasi .....	55
Tabel IV.22 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Normal P-P Plot Regresion Standardized Residual .....	47
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas .....	49
Gambar 4.3 Kriteria Pengujian Hipotesis X1 terhadap Y .....	51
Gambar 4.4 Kriteria Pengujian Hipotesis X2 terhadap Y .....	52
Gambar 4.5 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F .....	54

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan produk-produk berbasis syariah kian marak di Indonesia, tidak terkecuali pegadaian. Perum pegadaian mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut sebagai pegadaian syariah. Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh atas jasa dan atau bagi hasil.<sup>1</sup> Pegadaian syariah atau dikenal dengan istilah *rahn*, dalam pengoperasiannya menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI) atau *Mudharabah* (bagi hasil).

Pegadaian syariah merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa dan pada saat ini tumbuh dengan cepat menjadi bagian dari kehidupan keuangan di dunia Islam. Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan padanya oleh seseorang atau orang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut.<sup>2</sup>

Pegadaian merupakan salah satu alternatif pendanaan yang sangat efektif karena tidak memerlukan proses dan persyaratan yang terlalu rumit. Bentuk pendanaan ini sudah sejak lama dan sudah dikenal oleh masyarakat Indonesia. Perkembangan lembaga-lembaga keuangan Indonesia dapat dikategorikan cepat dan menjadi salah satu faktor tersebut adalah adanya keyakinan pada masyarakat muslim bahwa perbankan konvensional itu mengandung unsur riba yang dilarang oleh agama Islam. Islam merupakan suatu sistem dan jalan hidup yang utuh dan terpadu, Islam memberikan panduan yang dinamis terhadap semua aspek

---

<sup>1</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Penerbit: Kencana Prenada Media Group) hal, 397-398

<sup>2</sup> Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi* (Penerbit: Alfabeta Bandung 2014), hal 148

kehidupan termasuk sektor bisnis dan transaksi keuangan tidak boleh meminta kelebihan dari pokok pinjaman, karena hal yang demikian itu termasuk riba.

Cabang pegadaian syariah Ar Hakim juga banyak dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Perum pegadaian syariah cabang Ar Hakim Medan sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang jasa diarahkan untuk mengusahakan penyediaan dana dan jasa dibidang keuangan lainnya bagi masyarakat<sup>3</sup>.

Pegadaian Syariah di kota Medan baru berdiri pada tahun 2010 atas persetujuan Menteri Keuangan untuk membuka pegadaian yang berbasis syariah di kota Medan dan masih dalam naungan PT. Pegadaian yang kantor wilayahnya berada di jalan Pegadaian No 112. Cabang Pegadaian Syariah pertama yang dibuka yaitu berada di jalan Ar-Hakim No. 115 (Pasar Sukaramai) Medan Area Selatan pada akhir Maret 2010 dan sekarang menjadi cabang. Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan memiliki tiga kantor unit, yaitu Unit Pegadaian Syariah Medan Syariah, Unit Pegadaian Syariah Ade Irma, Unit Pegadaian Syariah Pematang Siantar. Dari tahun ketahun dilihat dari semakin meningkatnya laba dan juga semakin diminati oleh masyarakat pola pegadaian berbasis Syariah. Sampai pada tahun 2017 ini jumlah nasabah Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan berjumlah 9.400 nasabah.<sup>4</sup>

Pengambilan keputusan sebagai proses penting yang mempengaruhi perilaku konsumen harus dipahami oleh pemasar. Perilaku konsumen merupakan studi yang mengkaji bagaimana individu membuat keputusan untuk membelanjakan sumber daya yang tersedia dan dimiliki (waktu, uang, dan usaha) untuk mendapatkan barang atau jasa yang nantinya akan dikonsumsi. Ada dua faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian yang selanjutnya akan menentukan respon konsumen. Pertama, konsumen itu sendiri. Ada dua unsur dari konsumen yang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan yaitu pikiran konsumen yang meliputi kebutuhan atau motivasi, persepsi, sikap dan karakteristik konsumen yang meliputi demografi, gaya hidup, dan kepribadian

---

<sup>3</sup> [www.pegadaiansyariah.co.id](http://www.pegadaiansyariah.co.id) diakses pada tanggal 12 Januari 2017

<sup>4</sup> Ibid

konsumen. Faktor kedua adalah pengaruh lingkungan yang terdiri atas nilai budaya, pengaruh sub dan lintas budaya, kelas sosial, face to face group, dan situasi lain yang menentukan.

Kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dana dalam proses pencairan dana yang cepat tanpa ada unsur ribawi. Riba adalah tambahan tanpa imbalan yang terjadi karena penangguhan dalam pembayaran yang diperjanjikan sebelumnya.<sup>5</sup> Segmen pasarnya adalah para nasabah yang membutuhkan dana cepat, oleh karena itu manusia sebagai makhluk hidup, tidak akan bisa terlepas dari kegiatan-kegiatan yang berorientasi pada aspek pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari. Kegiatan utama pegadaian syariah adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan cara gadai, yang membedakan antara pegadaian syariah dengan lembaga keuangan lainnya terletak pada sistem pelayanan pinjaman. Prosedur pelayanan pinjaman pegadaian syariah sangat mudah dimana calon nasabah hanya menyerahkan barang berharga seperti emas, sepeda motor dan barang berharga lainnya secara langsung sebagai barang jaminan.

Jenis kebutuhan adalah salah satu aspek psikologis yang menggerakkan makhluk hidup dalam aktivitas-aktivitasnya dan menjadi dasar alasan bagi setiap individu untuk berusaha.<sup>6</sup> Pada dasarnya manusia mempunyai tujuan tertentu, yaitu memenuhi kebutuhan. Jenis kebutuhan berpengaruh terhadap tingkat pembelian karena konsumen membeli barang berdasarkan kebutuhan, seberapa mahal barang tersebut pasti akan dibeli karena untuk memenuhi kepuasan konsumen. Keberhasilan dan kegagalan pemasaran banyak tergantung pada reaksi konsumen. Sedangkan perilaku konsumen itu sendiri adalah kegiatan individu secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang dan jasa-jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.<sup>7</sup>

Nilai barang jaminan adalah aset pihak peminjam yang dijanjikan kepada pemberi pinjaman jika peminjam tidak dapat mengembalikan pinjaman tersebut.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Asuransi Syariah, *Abdullah Amrin*, (Gramedia – Jakarta) hal 62

<sup>6</sup> Imam Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi (PT. Setia Purna)* hal 2

<sup>7</sup> Ibid

<sup>8</sup> Faisal Afiff, dkk, *Strategi Dan Operasional Bank* (Bandung: PT. Aresco, 2010), hal 124

Nilai barang jaminan berpengaruh terhadap tingkat pembelian karena jika peminjam gagal bayar, pihak pemberi pinjaman dapat memiliki agunan tersebut. Dalam pemeringkatan kredit, jaminan sering menjadi faktor penting untuk meningkatkan nilai kredit perseorangan ataupun perusahaan. Dalam perjanjian kredit gadai, jaminan merupakan satu-satunya faktor yang dinilai dalam menentukan besarnya pinjaman.<sup>9</sup>

Tentunya dalam menetapkan pilihan untuk menggunakan jasa pegadaian syariah pada cabang pegadaian syariah Ar Hakim Medan, nasabah mempunyai alasan tertentu dalam pembelian jasa di Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan dan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk mengambil keputusan. Dari masalah inilah penulis bermaksud untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul **“Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Jasa Pegadaian Syariah Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dana dalam proses pencairan dana yang cepat tanpa ada unsur ribawi.
2. Jenis kebutuhan konsumen tidak sepenuhnya terpenuhi dalam pembelian jasa pegadaian syariah
3. Nilai barang jaminan tidak mencukupi dalam pembelian jasa pegadaian syariah.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan hasil identifikasi masalah diatas, maka dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada jenis kebutuhan yang mempengaruhi tingkat pembelian jasa pegadaian syariah dan nilai barang jaminan yang mempengaruhi tingkat pembelian jasa pegadaian syariah.

---

<sup>9</sup> Ibid

#### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah jenis kebutuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pembelian jasa pegadaian syariah?
2. Apakah nilai barang jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pembelian jasa pegadaian syariah?
3. Apakah jenis kebutuhan dan nilai barang jaminan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pembelian jasa di pegadaian syariah?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui jenis kebutuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pembelian jasa pegadaian syariah.
2. Untuk mengetahui nilai barang jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pembelian jasa pegadaian syariah.
3. Untuk mengetahui jenis kebutuhan dan nilai barang jaminan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pembelian jasa di pegadaian syariah.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, bahan pertimbangan dalam menetapkan strategi di Cabang Pegadian Syariah Ar Hakim untuk meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang.
2. Bagi penulis memperoleh data secara rinci tentang pegadaian syariah termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih jasa pegadaian syariah.
3. Bagi pembaca dapat memberikan wawasan yang lebih luas sehingga tidak salah pengertian tentang adanya Pegadaian syariah.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Landasan Teori

##### 1. Jasa

Jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak terwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya.<sup>10</sup>

Dari pengertian tersebut dikatakan bahwa manfaat adalah tujuan utama dari kegiatan jasa. Dimana kegiatan tersebut tidak terwujud produk nyata, jadi jasa tidak berwujud tapi dapat dirasakan manfaatnya.

##### a. Karakteristik Jasa

Jasa memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran.<sup>11</sup>

##### 1. Jasa tidak berwujud

Jasa merupakan sesuatu yang tidak terwujud, tidak seperti produk fisik, jasa tidak bisa dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli, sehingga dapat dikatakan bahwa jasa itu merupakan sesuatu yang belum pasti.<sup>12</sup>

##### 2. Tidak dapat dipisahkan

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersama tidak seperti fisik yang diproduksi dan disimpan dalam persediaan didistribusi lewat berbagai penjualan dan kemudian baru dikonsumsi.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Zeithmal dan Bitner, *Pengertian Jasa*, ([www.Irawansahaja.blogspot.pengertianjasa.html](http://www.Irawansahaja.blogspot.pengertianjasa.html): 2005) hal 28

<sup>11</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol 2012)* hal 84 – 86

<sup>12</sup> Ibid

<sup>13</sup> Ibid

### 3. Variabilitas

Jasa sangat bervariasi karena sangat bergantung pada siapa yang menyediakan dan kapan serta dimana dimana jasa itu dilakukan, perusahaan jasa dapat mengambil tiga langkah ke arah kontrol kualitas:

- a) Adalah investasi dalam seleksi dan pelatihan karyawan yang baik.
- b) Menstandarisasi proses pelaksanaan jasa diseluruh organisasi. Hal ini dibantu dengan menyiapkan rencana jasa yang menggambarkan proses dan peristiwa jasa untuk mengenali kemungkinan titik kegagalan dalam pemberian jasa.
- c) Memonitor kepuasan konsumen lewat sistem saran dan keluhan survey konsumen dan belanja pebandingan, sehingga pelayanan yang kurang dapat dideteksi dan diperbaiki.<sup>14</sup>

### 4. Tidak tahan lama

Jasa tidak bisa disimpan. Tidak tahan lamanya jasa menjadi masalah bila permintaan tetap, karena kemudahan mengatur staff untuk melakukan jasa lebih dahulu. Jika permintaan berfluktuasi perusahaan akan mengalami masalah yang rumit.<sup>15</sup>

### b. Kualitas Jasa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen menilai kualitas jasa melalui lima komponen sebagai berikut:<sup>16</sup>

1. Keandalan
2. Cepat tanggap
3. Kepastian
4. Empati
5. Berwujud

### c. Ciri-ciri jasa

Sifat dan ciri khas jasa memberikan berbagai ciri yang dapat membedakannya dengan barang, yakni:<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> Ibid

<sup>15</sup> Ibid

<sup>16</sup> Lamb, Hair, McDaniel, *Pemasaran Buku 1*, (Penerbit Salemba Empat 2010). Hal 485

<sup>17</sup> Drs. M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Penerbit BUMI AKSARA Jakarta 2010), hal 116

1. Maya atau tidak teraba
2. Tak terpisahkan
3. Heterogenitas
4. Cepat hilang dan permintaan yang berfluktuasi.

## 2. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan studi tentang tindakan langsung yang dilakukan konsumen baik berupa cara mendapatkan, menggunakan, mengkonsumsi, mengambil keputusan, untuk memilih, dan menghentikan dalam memenuhi kebutuhan terhadap barang dan jasa.<sup>18</sup> Namun, pertumbuhan dalam ukuran perusahaan dan pasar telah menjauhkan banyak manajer pemasaran dari kontak langsung dengan para pelanggan.<sup>19</sup>

Di dalam ayat Al-Qur'an Allah Swt berfirman :

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ  
الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ ﴿١٦٨﴾

*“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat dibumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.” (Al-Baqarah 168)*

Dalam Islam teori perilaku konsumen muslim dibangun berdasarkan syariat Islam, memiliki perbedaan yang mendasar dengan teori konvensional. Perbedaan ini menyangkut nilai dasar yang menjadi fondasi teori, motif dan tujuan konsumsi, hingga teknik pilihan dan alokasi anggaran untuk berkonsumsi. Perilaku konsumen dalam islam menekankan pada konsep dasar bahwa manusia cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum. Hal ini sesuai dengan rasionalitas dalam

<sup>18</sup> Tatik suryani, *Perilaku Konsumen; Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hal 5-7

<sup>19</sup> Prof. Dr. Thamrin Abdullah, M.M., M. Pd dan Dr. Francis Tantri, S.E., M.M., *Manajemen Pemasaran*, (PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta 2012) hal 111

ekonomi islam bahwa setiap pelaku ekonomi ingin meningkatkan masalah yang diperolehnya dalam konsumsi.

Perilaku konsumen secara umum dibagi menjadi 2 yaitu perilaku konsumen yang bersifat rasional dan irrasional, yaitu:

1. Berikut ini ciri-ciri dari perilaku konsumen yang bersifat Rasional:
  - a. Konsumen memilih barang berdasarkan kebutuhan
  - b. Barang yang dipilih konsumen memberikan kegunaan optimal bagi konsumen.
  - c. Konsumen memilih barang yang mutunya terjamin.
  - d. Konsumen memilih barang yang harganya sesuai dengan kemampuan konsumen.
2. Berikut ini ciri-ciri dari perilaku konsumen yang bersifat Irrasional:
  - a. Konsumen sangat cepat tertarik dengan iklan dan promosi dimedia cetak maupun elektronik.
  - b. Konsumen memiliki barang-barang bermerk atau brended yang sudah dikenal luas.
  - c. Konsumen memilih barang bukan berdasarkan kebutuhan, melainkan gengsi atau prestise.

### **3. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen sebagai berikut:

Keputusan pembelian yang dilakukan pembeli sangat dipengaruhi faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi dari pembeli. Konsumen (nasabah) dalam memperoleh barang dan jasa semata-mata tidak hanya ingin memiliki, tetapi ada faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi yaitu.<sup>20</sup>

#### **1. Faktor Budaya**

Pengaruh budaya merupakan faktor penentu yang paling mendasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Faktor ini dipengaruhi oleh kelompok,

---

<sup>20</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia* (Analisa Perencanaan Implementasi Pengendalian), (Jakarta: Salemba Empat,) hal 224

keagamaan, nasionalisme, ras, dan letak geografis. Budaya merupakan kumpulan dari nilai-nilai dasar, persepsi, keinginan dan perilaku yang dipelajari oleh seorang anggota masyarakat dari keluarga dan lembaga penting lainnya. Setiap budaya terdiri dari sub-budaya. Sub-budaya yang lebih kecil yang lebih memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya.<sup>21</sup>

## 2. Faktor Sosial

Ada empat hal yang mendasar yang dapat menimbulkan kelas sosial dimasyarakat yaitu:

- a. Kekayaan
- b. Kekuasaan
- c. Kehormatan
- d. Tingkat penguasaan ilmu pengetahuan

Perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor sosial, seperti kelompok kecil, keluarga serta peranan dan status sosial konsumen. Perilaku seseorang dipengaruhi oleh banyak kelompok kecil. Kelompok yang mempunyai pengaruh langsung.<sup>22</sup>

## 3. Faktor Pribadi

Keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti umur dan tahapan siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri pembeli. Yang mempengaruhi faktor ini adalah:

- a. Umur dan tahapan siklus hidup

Konsumsi seseorang dibentuk oleh tahapan siklus hidup keluarga. Orang dewasa biasanya mengalami perubahan tertentu ketika menjalani hidupnya.

- b. Pekerjaan

Pekerjaan juga dapat mempengaruhi seseorang individu dalam perilaku konsumsinya. Misalnya seorang pekerja kasar maka akan cenderung

---

<sup>21</sup> Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen; Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta, Prenada Media, 2009), hal 331

<sup>22</sup> *Ibid*

membeli pakaian untuk pekerja kasar, sedangkan pekerja kantoran akan cenderung membeli setelan kemaja atau jas.

c. Ekonomi

Dalam perilaku pembelian yang dimaksud dengan ekonomi seseorang adalah terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjakan, tabungan dan harta.

d. Gaya Hidup

Gaya hidup seseorang secara keseluruhan yang berinteraksi dengan lingkungan, juga mencerminkan sesuatu dibalik kelas sosial seseorang.

e. Kepribadian dan konsep diri

Kepribadian merupakan karakteristik psikologi yang berbeda dari setiap orang yang memandang responnya terhadap lingkungan yang relatif konsisten.<sup>23</sup>

4. Faktor Psikologi

Pemilihan yang dibeli seseorang lebih lanjut dipengaruhi oleh faktor psikologi yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan serta kepercayaan. Motivasi merupakan kebutuhan yang cukup menekan dan mengarahkan seseorang mencari cara untuk memuaskan kebutuhan tersebut.

5. Kelompok Referensi

Kelompok referensi bagi seseorang akan menimbulkan pengaruh baik langsung maupun tidak langsung terdiri dari yaitu primer dan sekunder. Kelompok primer yaitu kelompok yang didalamnya terjalin interaksi yang berkesinambungan dan cenderung bersifat informal. Contoh keluarga, kawan, teman, tetangga dan rekan kerja. Kelompok sekunder adalah kelompok yang didalamnya kurang terjadi interaksi yang berkesinambungan dan cenderung formal, seperti organisasi keagamaan, himpunan profesi.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Leon G Schiffman, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Indeks), edisi 7, hal 106

<sup>24</sup> Philip Kotler, *manajemen pemasaran: analisis perencanaan dan pengendalian*, (Jakarta: erlangga, 1996), adisi 5, hal 181.

## 6. Faktor Ekonomi

### a. Kebutuhan

Menurut teori Abraham Maslow, pada dasarnya semua manusia memiliki kebutuhan pokok. Ia menunjukkan dalam 5 tingkatan yang bentuk pyramid, orang memulai dorongan dari tingkat terbawah lima tingkatan kebutuhan itu dikenal dengan sebutan Hirarki Kebutuhan Maslow, dimulai dari kebutuhan biologis dasar sampai motif psikologis yang lebih kompleks; yang hanya akan penting setelah kebutuhan dasar terpenuhi sebagian sebelum kebutuhan pada peringkat berikutnya menjadi penentu tindakan yang penting. Lima tingkatan tersebut adalah Fisiologis (rasa lapar, rasa haus dan sebagainya), kebutuhan rasa aman (merasa aman terlindungi, jauh dari bahaya)

### b. Investasi

Investasi merupakan suatu kegiatan yang berorientasi mengembirakan pada masa yang akan datang. Untuk mendapatkan hasil tersebut seseorang harus mengorbankan pada masa sekarang.<sup>25</sup>

## 4. Kebutuhan dan Jenisnya

Kebutuhan ialah segala sesuatu yang diperlukan manusia untuk mencapai kesejahteraan. Kebutuhan mencerminkan adanya perasaan kurang puas yang ingin dipenuhi dari diri manusia yang muncul secara alamiah untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya<sup>26</sup>. Menurut Imam Al-Ghazali kebutuhan adalah keinginan manusia untuk mendapatkan sesuatu yang diperlukan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidupnya dan menjalankan fungsinya yaitu menjalankan tugas-tugasnya sebagai hamba Allah dengan beribadah secara maksimal.

Kebutuhan ekonomi manusia memang selalu ada, baik sebelum lahir, hingga kematian. Manusia memiliki berbagai kebutuhan ini agar dapat mempertahankan hidupnya, memperoleh kesejahteraan dan kenyamanan.

---

<sup>25</sup> Miyosi Ariefinsyah, *Jogo Investasi, Pasti Untung Tanpa Buntung*, (Jawa Barat: lascar askara), hal 3-4

<sup>26</sup> Imam Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi (PT. Setia Purna)* hal 2

Biaya/harga yang ditetapkan di pegadaian syariah sesuai dengan jumlah pinjaman dengan dikenakan biaya tarif administrasi. Aspek lokasi berpengaruh yang sangat besar terhadap perkembangan bisnis dimasa yang akan datang. Maka penentuan lokasi dalam bisnis sangat ditentukan oleh aspek lingkungan sekitar yang akan dijadikan tempat bisnis. Jika lokasi sangat terjangkau oleh nasabah maka nasabah akan datang kembali jika mereka mempunyai kebutuhan yang mendesak.

Menurut Islam, kebutuhan yaitu senantiasa mengaikatnya dengan tujuan utama manusia diciptakan yaitu ibadah. Untuk memenuhi kebutuhan ini, maka Allah menghiasi manusia dengan hawa nafsu (*syahwat*), dengan adanya hawa nafsu ini maka muncullah keinginan dalam diri manusia. Dalam ekonomi Islam kebutuhan manusia ada tiga, yaitu kebutuhan primer, kebutuhan sekunder, kebutuhan tersier.

Ayat Al-Quran yang menjelaskan tentang kebutuhan surat Ali Imran ayat 14.

زُيِّنَ لِلنَّاسِ حُبُّ الشَّهَوَاتِ مِنَ النِّسَاءِ وَالْبَنِينَ وَالْقَنَاطِيرِ الْمُقَنْطَرَةِ مِنَ  
الذَّهَبِ وَالْفِضَّةِ وَالْخَيْلِ الْمُسَوَّمَةِ وَالْأَنْعَامِ وَالْحَرْثِ ذَلِكَ مَتَاعُ الْحَيَاةِ  
الدُّنْيَا وَاللَّهُ عِنْدَهُ حُسْنُ الْمَتَابِ ﴿١٤﴾

*“Dijadikan indah pada pandangan manusia kecintaan kepada apa-apa yang diingini, yaitu: wanita-wanita, anak-anak, harta yang banyak dari jenis emas, perak, kuda pilihan, binatang-binatang ternak dan sawah ladang. Itulah kesenangan hidup di dunia dan di sisi Allah lah tempat kembali yang baik (surga). (Ali Imran ayat 14)*

Kebutuhan dapat dibedakan menurut intensitas, sifat, waktu, dan subjek yang membutuhkannya.

a. Jenis Kebutuhan Berdasarkan Intensitas

Berdasarkan intensitasnya, kebutuhan dibedakan atas kebutuhan primer, sekunder dan tersier. Dasar yang kita gunakan adalah peranan

kebutuhan tersebut terhadap kelangsungan hidup manusia. Artinya jika suatu kebutuhan sangat erat kaitannya dengan kelangsungan hidup manusia, maka kebutuhan tersebut adalah kebutuhan primer. Semakin jauh kaitannya dengan kelangsungan hidup manusia, maka tingkatannya menjadi kebutuhan sekunder atau tersier.

b. Jenis Kebutuhan Berdasarkan Sifat

Berdasarkan sifatnya, kebutuhan dibedakan menjadi kebutuhan jasmani dan rohani. Dasar yang kita gunakan adalah dampak atau pengaruhnya kepada diri manusia yang terdiri dari jasmani dan rohani. Kebutuhan jasmani erat kaitannya dengan upaya manusia menutupi atau memperindah jasmani manusia. Kebutuhan tersebut antara lain yaitu makanan, pakaian, sepatu, dan lain-lain. Kebutuhan rohani adalah berupa upaya manusia untuk memenuhi kepuasan jiwa atau hati. Seseorang akan merasa tenang jika dapat bercerita lepas mengenai kesulitan-kesulitan hidup dengan orang yang dipercayainya. Kita merasa senang jika mendengar nyanyian, mendapat hiburan, dan lain-lain.

c. Jenis Kebutuhan Berdasarkan Waktu

Berdasarkan waktu, kebutuhan dibedakan menjadi kebutuhan sekarang (saat ini) dan kebutuhan masa yang akan datang. Dikatakan kebutuhan sekarang karena memang dibutuhkan saat itu juga, sementara kebutuhan yang akan datang bisa dipastikan dibutuhkan pada masa yang akan datang. Berdasarkan uraian tersebut, dasar yang kita gunakan untuk membedakan suatu kebutuhan berdasarkan waktu adalah waktu pemenuhannya.

d. Jenis Kebutuhan Berdasarkan Subjek

Berdasarkan subjeknya, kebutuhan dapat dibedakan menjadi kebutuhan pribadi atau individu dan kebutuhan kolektif (masyarakat). Dasar pembagiannya adalah siapa yang membutuhkan kebutuhan tertentu, apakah diri pribadi atau masyarakat.

## 5. Jaminan

Jaminan adalah hak dan kekuasaan yang diserahkan oleh debitur kepada debitur guna menjamin pelunasan utangnya apabila kredit yang diterimanya tidak dapat dilunasi sesuai waktu yang sebagaimana ditentukan dalam perjanjian kredit.<sup>27</sup>

Dijelaskan dalam Al- Quran surat Al-Baqarah ayat 282-283 tentang jaminan (*Rahn*)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ  
وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ  
اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ

“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Janganlah penulis menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkan kepadanya, maka hendaklah dia menuliskan. Dan hendaklah orang yang berutang itu mendiktekan, dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya, dan janganlah dia mengurangi sedikitpun dari padanya.” (Al-Baqarah- [2] : 282).<sup>28</sup>

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا  
فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتَمٌ قَلْبُهُ  
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah Ia berkata kepada Allah dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya Ia adalah orang yang berdosa hatinya, dan Allah Maha Mengerti apa yang kamu kerjakan.” (Al-Baqarah- [2] : 283).<sup>29</sup>

<sup>27</sup> Faisal Afiff, dkk, *Strategi Dan Operasional Bank* (Bandung: PT. Aresco, 2010), h 124

<sup>28</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Jakarta: Diponegoro, 2013), h.49.

<sup>29</sup> Ibid

Banyak hal yang menurut kita untuk mengeluarkan sejumlah dana yang berlipat kali besar dibandingkan pengeluaran biasanya. Keadaan mendesak seperti ini akhirnya membuat kita harus cerdas dalam mengambil keputusan, banyak jenis barang berharga tidak semua bisa digadaikan, bahkan yang terlihat bernilai tinggi bisa digadaikan atau dijadikan jaminan atas pinjaman uang yang kita ajukan.

Jenis barang yang dapat diterima sebagai barang jaminan pada prinsipnya adalah barang bergerak, antara lain:<sup>30</sup>

- a. Barang-barang perhiasan: yaitu semua perhiasan yang dibuat dari emas, perhiasan perak, platina, baik yang berhiaskan intan, mutiara.
- b. Barang-barang elektronik
- c. Kendaraan
- d. Barang-barang rumah tangga
- e. Mesin
- f. Tekstil
- g. Barang-barang lain yang dianggap dinilai seperti surat-surat berharga baik dalam bentuk saham, obligasi, maupun surat-surat berharga lainnya.

## **6. Proses Pengambilan Keputusan**

Mengambil keputusan secara aktif memberi suatu tingkat pengendalian atas kehidupan. Mengambil keputusan belum mencukupi, mengambil keputusan yang keliru dapat saja lebih buruk dari pada tidak mengambil keputusan sama sekali.<sup>31</sup>

Dalam proses pengambilan keputusan ini, individu-individu tersebut terlibat dalam dua kegiatan yaitu:

- a. Peranan Pembelian

Secara spontan apabila melihat seseorang membeli suatu produk akan tampak bahwa keputusan membeli terletak pada dirinya sendiri. Pada

---

<sup>30</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Penerbit: Kencana Prenada Media Group) h, 397-398

<sup>31</sup> Drs. M. Manullang, *Pengambilan Keputusan* (BPFE- Yogyakarta, 2009), h. 1

kenyataannya pembeli-pembeli tersebut melibatkan satu orang atau lebih banyak dimana masing-masing peranan orang mempunyai peranan yang berbeda-beda. Peranan pembelian dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Inisiator (pencetus gagasan)
2. Influencer (pemberi pengaruh)
3. Decider (Pengambil Keputusan)
4. Buyer (Pembeli)
5. User (Pemakai)

b. Tahap-tahap dalam proses keputusan pembelian

Tingkah laku pembeli dapat dipandang sebagai suatu proses dimana seseorang itu berinteraksi dengan lingkungan guna pengambilan keputusan atas produk dan jasa di pasar. Konsumen melalui proses keputusan yang sama terdiri dari:

1. Penentuan masalah
2. Mencari informasi
3. Evaluasi alternative
4. Mengambil keputusan untuk membeli
5. Perilaku pasca pembelian

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel II.1**

### **Daftar penelitian terdahulu**

No	Nama	Judul Penelitian Terdahulu	Kesimpulan
1	Siti Hadijah	“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar, dan (2) faktor yang paling dominan

		Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (Kcps) Denpasar”	yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar tahun 2014 dengan sampel sebanyak 98 responden. Penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode accidental sampling.
2	Marheni Eka Saputri	“Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Pembelian Online Produk Fashionpada Zalora Indonesia”	Perilaku konsumen terhadap Zalora Indonesia sudah baik. Para konsumen sudah mulai memahami tentang pembelian secara online.
3	Makmur Sujarwo	“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Di Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk,Unit Pelayanan	1. Sikap nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Muamalat dimana hal tersebut ditunjukkan dengan pernyataan responden yang mengatakan bahwa lokasi Bank Muamalat yang mudah dijangkau, akses jalan ada, dekat dengan fasilitas umum, sistem yang sesuai dengan syariat Islam dapat mempengaruhi sikap

		Syariah Tegal”	<p>nasabah yang akan memilih Bank Muamalat.</p> <p>2. Motivasi nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Bank Muamalat dimana hal tersebut mendukung bahwa motivasi nasabah dalam memilih bank syariah cenderung didasarkan kepada motif keuntungan. Pengaruh positif ini nampak pada pernyataan responden yang mengatakan bahwa memilih Bank Muamalat karena tingkat bagi hasilnya yang lebih kompetitif, ekonomis karena gratis tarik tunai di ATM , transaksi yang mudah, serta hadiah yang ditawarkan cukup menarik.</p> <p>3. Faktor keagamaan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Bank Muamalat dimana hal tersebut nampak pada pernyataan responden yang sebagian besar memandang bunga bank adalah haram, sistem perbankan syariah tanpa sistem maysir (perjudian), ghoror (penipuan), dan riba.</p>
4	ARISMA ELFIA	“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah

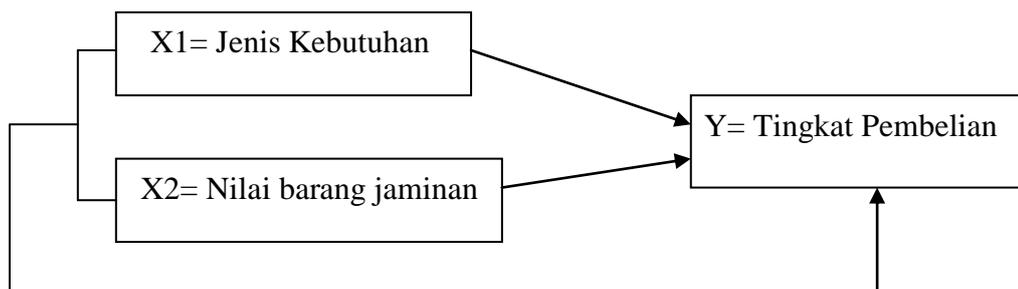
		Keputusan Nasabah Memilih Jasa Pembiayaan Pada Bank Bpr Syariah Gajahtongga Kotopiliang Silungkang Kota Sawahlunto”	dalam memilih jasa pembiayaan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin. Jenis data yang dipakai adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan angket. Tehnik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang terdiri dari uji validitas dan Reabilitas. Analisis Regresi Linier Berganda, uji t, uji f dan Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )
5	ADI SASMITO	“ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN JASA PEGADAIAN CABANG GADING SURAKARTA”	Penelitian ini membahas tentang analisis perilaku konsumen dalam pembelian jasa Perum Pegadaian Cabang Gading Surakarta. Untuk memenuhi pemasaran, perusahaan juga harus mengerti tentang tingkah laku konsumen. Keberhasilan atau kegagalan pemasaran banyak tergantung pada reaksi konsumen. Sedangkan perilaku konsumen itu sendiri adalah kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang dan jasa-jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan

			keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh atau keterkaitan antara banyaknya jenis kebutuhan, nilai barang jaminan dan jumlah tanggungan keluarga (sebagai variabel independent). Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian jasa pegadaian.
--	--	--	--

### C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tujuan penelitian maka kerangka pemikiran ini yaitu penulis menilai sejauh mana perilaku konsumen dalam pembelian jasa di cabang pegadaian syariah Ar Hakim Medan.

**Gambar II.1**  
**Kerangka Pemikiran**



#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan dugaan, kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan didalam rumusan masalah sebenarnya, dengan demikian hipotesis relevan dengan rumusan masalah. Berdasarkan uraian sebelumnya maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

Kriteria pengujian hipotesis Jenis Kebutuhan (X1)

H<sub>0</sub> 1 : Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

H<sub>a</sub> 1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

H<sub>0</sub> 2 : Terdapat pengaruh negatif namun tidak signifikan Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

H<sub>a</sub> 2 : Terdapat pengaruh negatif dan signifikan Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

Kriteria pengujian hipotesis Nilai Barang Jaminan (X2)

H<sub>0</sub> 1 : Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

H<sub>a</sub> 1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

$H_0 2$  : Terdapat pengaruh negatif namun tidak signifikan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

$H_a 2$  : Terdapat pengaruh negatif dan signifikan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

Kriteria pengujian hipotesis Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat pembelian:

$H_0 1$  : Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

$H_a 1$  : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

$H_0 2$  : Terdapat pengaruh negatif namun tidak signifikan Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

$H_a 2$  : Terdapat pengaruh negatif dan signifikan Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian Jasa pada kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka, dan format penelitian asosiatif bertujuan untuk menganalisa permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Alasan peneliti menggunakan pendekatan asosiatif karena peneliti ingin mengetahui pengaruh jenis kebutuhan dan nilai barang jaminan terhadap tingkat pembelian jasa pegadaian syariah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini adalah Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan, yang beralamat di jalan Ar Hakim No. 131 Medan dan waktu penelitian akan dilakukan mulai dari bulan Februari 2017 sampai penelitian ini selesai.

**Tabel III.1**

**Pelaksanaan Waktu penelitian**

No	Proses Penelitian	Bulan / Minggu																							
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■	■	■																				
2	Penyusunan Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■												
3	Bimbingan Proposal											■	■												
4	Seminar Proposal													■											
5	Pengumpulan Data															■	■	■	■	■	■				



1. Variabel Independen atau bebas (X): yaitu variabel yang nilainya tidak tergantung pada variabel lain. Adapun yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah:
  - a. (X1): Jenis Kebutuhan
  - b. (X2): Nilai Barang Jaminan
2. Variabel Dependen atau terikat (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain yakni variabel bebas<sup>33</sup>. Adapun yang menjadi variabel terikat adalah: Tingkat Pembelian Jasa.

### **E. Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan data adalah suatu cara memperoleh data-data yang diperlukan dalam analisa data dalam rangka pembuktian hipotesis, Sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah; Data Primer, dikumpulkan langsung dari individu yang diteliti dengan cara kerja lapangan yang berupa studi kasus survey. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber penelitian. Data didapat dari buku yang ada kaitannya dengan obyek penelitian<sup>34</sup>.

### **F. Instrumen Pengumpulan Data**

Sesuai dengan data yang diperlukan, maka instrumen yang dipergunakan dalam pengumpulan data adalah melalui angket (kuesioner) yang diberikan kepada nasabah pegadaian syariah dengan menggunakan Skala Likert dan menggunakan metode dokumentasi yaitu data dari perusahaan. Menurut Kinear Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Dalam melakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban diberi skor.

Skala Likert menggunakan lima tingkatan jawaban yang dapat berbentuk sebagai berikut:

---

<sup>33</sup> Azuar Juliandi, *et al. Metodologi Penelitian Bisnis Konsep Aplikasi* (Medan: UMSU Press, 2014) h. 85.

<sup>34</sup> Azuar Juliandi & Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Citapustaka Media Perintis) h. 65

**Tabel III.2**  
**Instrumen Skala Likert**

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Metode Penelitian Bisnis, Sugiyono 2005.

### **G. Analisis Data**

Analisis data merupakan membandingkan dua hal atau dua nilai variabel untuk mengetahui selisihnya atau rasionya kemudian diambil kesimpulannya.<sup>35</sup> Teknik analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah Regresi Linear. Dimana diharapkan dapat menghasilkan analisa yang baik serta mengetahui seberapa besar pengaruh dari tingkat perilaku konsumen terhadap pembelian jasa di Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan, maka penulis menggunakan model Regresi Linear yang diharapkan dapat menghasilkan analisis yang baik sehingga dapat diketahui besarnya pengaruh variabel independent (jenis kebutuhan, nilai barang jaminan) terhadap variabel dependent (tingkat pembelian jasa) di Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan. Adapun model persamaan yang dipakai dalam penelitian ini dapat ditulis dalam bentuk Linear sebagai berikut.

#### **1. Metode Regresi Linier Berganda**

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk menentukan hubungan sebab antara jenis kebutuhan dan nilai barang jaminan terhadap tingkat pembelian jasa. Metode regresi linier berganda menghubungkan satu variabel

---

<sup>35</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Penerbit Sinar Grafika Offset 2010), h. 29

dependen dengan beberapa variabel independen dalam suatu model prediktif tunggal. Regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi hubungan di antara lebih dari dua variabel.<sup>36</sup> Regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen dipengaruhi variabel independen bila variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Berikut rumus yang akan digunakan dalam menghitung persamaan regresi berganda.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Tingkat pembelian jasa

a = Konstanta

$\beta$  = Angka arah koefisien regresi

X<sub>1</sub> = Jenis Kebutuhan

X<sub>2</sub> = Nilai barang jaminan

e = Standart eror

Kriteria pengujian:

Apabila nilai variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> ditingkatkan 100% maka nilai Y meningkat sebesar nilai pada tabel B pada hasil metode regresi linier berganda.

## 2. Uji Validitas

Program yang digunakan untuk menguji validitas instrumen adalah program komputer *Statistical Program For Social Science* (SPSS) versi 16.0 dari jumlah keseluruhan daftar pernyataan (angket) ada 8 pernyataan yang dijawab dan dikembalikan responden, penulis menginput nilai-nilainya untuk

---

<sup>36</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (PT RajaGrafindo Persada, Jakarta 2010), h. 146

bahan pengujian. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data tersebut valid / tidak valid.

Pegujian validitas tiap instrumen dengan cara mengkolerasikan tiap butir pernyataan tersebut, syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pernyataan valid / tidak valid dengan membandingkan apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Berdasarkan data yang terkumpul, maka terdapat 8 item pernyataan untuk variabel Jenis Kebutuhan (X1)

### **3. Uji Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas kuisisioner diperlukan untuk memastikan bahwa kuisisioner yang digunakan dalam penelitian mampu mengukur variabel penelitian dengan baik. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

### **4. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas residual**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Berdistribusi manual atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan dengan pengujian berikut:

#### 1) Uji Normal P-P Plot Of Regresion

Uji ini bertujuan untuk mengetahui dalam penelitian ini apakah variabel Indevenden berdistribusi normal atau tidak.

Kriteria Penelitian:

Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Irfan, Juliandi; 2013)

#### **b. Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah dilakukan korelasi kuat antarvariabel independen (Umar, 2010; 80). Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan nilai faktor inflasi varian (variance inflasi factor/ VIF). Menghitung VIF untuk koefisien dari variabel independen menggunakan rumus:

$$VIF = 1/(1-R^2)$$

#### **c. Heterokedastisitas**

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model Regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varian residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas. Cara mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen).

### **5. Uji t**

Uji t digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel dalam mempengaruhi variabel dependen. Alasan lain uji t dilakukan yaitu untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual terdapat hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Rumus uji t yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

$n$  = banyaknya pasangan rank

Hipotesis Statistik

$H_0 : r_s = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_0 : r_s \neq 0$ , artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

Kriteria Pengujian hipotesis

$H_0$  diterima jika :  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , pada  $\alpha = 5\%$ ,  $df = n-k$

$H_a$  diterima jika :  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $- t_{hitung} < t_{tabel}$

Untuk contoh kriteria SPSS di bawah berlaku hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0$  = Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $b_i$ ) sama dengan nol, atau:

$H_0 : b_i = 0$

Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelasan/ independen secara individu secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

$H_a$  = Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$H_a: b_i \neq 0$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen.

## 6. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas untuk dapat menjelaskan keragaman variabel terikat, serta untuk mengetahui apakah semua variabel memiliki hubungan simultan terhadap variabel terikatnya atau koefisien regresi sama dengan nol.

Rumus uji F sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/K}{a(R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

$F_h$  = Nilai F hitung

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Hipotesis

$H_0$  = Tidak ada pengaruh antara jenis kebutuhan dan nilai barang jaminan terhadap tingkat pembelian jasa.

$H_a$  = Ada pengaruh antara jenis kebutuhan dan nilai barang jaminan terhadap tingkat pembelian jasa.

Kriteria pengujian Hipotesis

1. Tolak  $H_0$  apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $-F_{hitung} < -F_{tabel}$
2. Terima  $H_0$  apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  atau  $-F_{hitung} \geq -F_{hitung}$

Untuk contoh kriteria SPSS dibawah berlaku hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0$  = Hipotesis  $H_0$  yang hendak diuji adalah apakah parameter dalam model sama dengan nol, atau:

$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$

$H_a$  = Tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau:

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$$

Artinya semua variabel independen secara simultan merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen.

### **7. Koefisien Determinasi (R-Square)**

Koefisien determinasi (R-Square) digunakan dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas.

Rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$D$  = Determinasi

$R^2$  = Nilai korelasi berganda

100% = Persentase Kontribusi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskriptif Data

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 8 item pernyataan untuk variabel Jenis Kebutuhan (X1) dan untuk variabel Nilai Barang Jaminan (X2) dan variabel Tingkat Pembelian (Y) diukur melalui data dari perusahaan. Angket yang disebarakan diberikan kepada 30 nasabah Pegadaian Syariah Cabang AR Hakim Medan sebagai sampel penelitian. Sistem penilaian dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 (lima) opsi pernyataan dan berikut penilaian sebagai berikut:

**Tabel IV.1**  
**Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Berdasarkan ketentuan penelitian skala likert pada tabel diatas dapat dipahami bahwa ketentuan diatas berlaku untuk menghitung variabel Jenis Kebutuhan (X1). Dengan demikian untuk setiap responden yang menjawab angket penelitian, maka skor tertinggi diberikan bobot nilai 5 dan skor terendah diberikan bobot nilai 1.

**a. Karakteristik Identitas Responden**

Sampel penelitian pengukuran analisis perilaku konsumen dalam pembelian jasa di Pegadaian Syariah Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan. Bagian ini menyajikan informasi mengenai gambaran secara umum responden berdasarkan jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan, usia, pekerjaan. Berikut ini adalah penjelasan maing-masing nasabah.

**Tabel IV.2**  
**Persentase Jenis Kelamin Responden**

		<b>Jenis Kelamin</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	10	33,3	33,3	33,3
	PEREMPUAN	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Sumber: Diolah dari SPSS 16.0

Dari data diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 10 orang (33,3 %) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang (66,7%). Dengan demikian dapat disimpulkan dari total responden perempuan memiliki pengaruh yang cukup besar dari pada responden laki-laki.

**Tabel IV.3**  
**Persentase Status Perkawinan Responden**

		<b>Status Perkawinan</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KAWIN	16	53,3	53,3	53,3
	BELUM KAWIN	14	46,7	46,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Sumber: Diolah dari SPSS 16.0

Dari data diatas menunjukkan bahwa persentase responden yang kawin sebanyak 16 orang (53,3 %) dan pesentase responden yang belum kawin sebanyak 14 orang (46,7). Dengan demikian dapat disimpulkan dari total responden yang kawin dan belum kawin tidak terlalu banyak perbandingan hanya 6,6 % dan responden yang kawin lebih banyak menggunakan jasa di cabang pegadaian syariah Ar Hakim Medan.

**Tabel IV.4**  
**Persentase Tingkat Pendidikan Responden**

<b>Tingkat Pendidikan</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	2	6,7	6,7	6,7
SMP	3	10,0	10,0	16,7
SMA/SMK	8	26,7	26,7	43,3
D3	7	23,3	23,3	66,7
S1	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Sumber: Diolah dari SPSS 16,0

Data diatas menunjukkan tingkat pendidikan responden yang dijadikan sample dalam penelitian ini, responden bertingkat pendidikan SD sebanyak 2 orang atau 6,7%, responden yang bertingkat pendidikan SMP 3 orang atau 10,0% , responden yang bertingkat pendidikan SMA/SMK 8 orang atau 26,7% reponden yang bertingkat pendidikan D3 sebanyak 7 orang atau 23,3 % , responden yang bertingkat pendidikan S1 sebanyak 10 orang atau 33,3%. Dari seluruh tingkat pendidikan responden yang banyak menggunakan jasa pegadaian syariah cabang pegadaian Ar Hakim Medan bertingkat pendidikan S1 sebanyak 10 orang dengan pesentase 33,3%.

**Tabel IV.5**  
**Persentase Usia Responden**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-30 TAHUN	17	56,7	56,7	56,7
	31-40 TAHUN	11	36,7	36,7	93,3
	41-50 TAHUN	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Sumber: Diolah dari SPSS 16,0

Dari data diatas menunjukkan bahwa persentase responden yang berusia 15-30 tahun sebanyak 17 orang (56,7 %), persentase responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 11 orang (36,7%), persentase responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 2 orang (6,7%). Dengan demikian dapat disimpulkan dari total responden yang berusia 15-30 tahun dengan jumlah 17 orang dan persentasenya sebanyak 56,7% yang menggunakan jasa di cabang pegadaian syariah Ar Hakim Medan.

**Tabel IV.6**  
**Persentase Pekerjaan Responden**

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	3	10,0	10,0	10,0
	PEGAWAI SWASTA	10	33,3	33,3	43,3
	IBU RUMAH TANGGA	4	13,3	13,3	56,7
	PEDAGANG	8	26,7	26,7	83,3
	Lain-Lain	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Sumber: Diolah dari SPSS 16,0

Data diatas menunjukkan jenis pekerjaan responden yang dijadikan sample dalam penelitian ini, responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 3 orang dengan persentase 10,0%, responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 10 orang dengan persentase 33,3%, responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 4 orang dengan persentase 13,3%, responden yang bekerja sebagai pedagang sebanyak 8 orang dengan persentase 26,7%, responden yang bekerja dengan jenis pekerjaan lainnya berjumlah 5 orang dengan persentase 16,7%. Dari seluruh jenis pekerjaan responden yang paling menggunakan jasa pegadaian syariah cabang pegadaian Ar Hakim Medan adalah responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 10 orang responden dengan persentase 33,3%.

#### b. Analisis Variabel Penelitian

Berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan yaitu :

##### 1. Variabel Jenis Kebutuhan (X1)

**Tabel IV.7**

#### **Skor Angket Jenis Kebutuhan**

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	6	20%	15	50%	9	30%	0	0%	0	0%	30	100%
2	7	23,3%	12	40%	11	36,6%	0	0%	0	0%	30	100%
3	2	6,6%	18	60%	10	33,3%	0	0%	0	0%	30	100%
4	1	3,3%	14	46,6%	15	50%	0	0%	0	0%	30	100%
5	7	23,3%	12	40%	11	36,6%	0	0%	0	0%	30	100%
6	7	23,3%	17	56,7%	6	20%	0	0%	0	0%	30	100%
7	7	23,3%	12	40%	11	36,6%	0	0%	0	0%	30	100%
8	4	13,3%	13	43,3%	13	43,3%	0	0%	0	0%	30	100%

Sumber: Nasabah Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan

Dari tabel sebelumnya dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang dalam keadaan tertentu Bapak/ Ibu membutuhkan jasa Pegadaian Syariah mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 15 orang atau 50%.
2. Jawaban responden tentang karena faktor ekonomi Bapak/ Ibu menggadaikan barang ke Pegadaian Syariah mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 12 orang atau 40%.
3. Jawaban responden tentang Investasi jangka panjang dalam produk pegadaian syariah memberikan kemudahan bagi Bapak/ Ibu, karena mudah diuangkan ketika ada keperluan mendadak mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 18 orang atau 60%.
4. Jawaban responden tentang Membeli produk pegadaian syariah untuk biaya pendidikan anak mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 15 orang atau 50%.
5. Jawaban responden tentang Membeli produk yang ada di pegadaian syariah untuk warisan anak cucu dimasa tua Bapak/ Ibu mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 12 orang atau 40%.
6. Jawaban responden tentang Bapak/Ibu selalu menggunakan jasa Pegadaian Syariah mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 17 orang atau 56,7%.
7. Jawaban responden Bapak/ Ibu memilih produk yang ada di pegadaian syariah karena biaya administrasi yang murah mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 12 orang atau 40%.
8. Jawaban Tarif Ujrah/ijarah (biaya sewa) adalah biaya yang harus dibayar atas jasa sewa tempat penitipan dan pemeliharaan barang gadai ke pada Pegadaian Syariah responden menjawab setuju sebanyak 13% atau 43,3% dan kurang setuju sebanyak 13% atau 43,3% nilai skornya sama.

## B. Analisis Data

Sebelum analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda, terlebih dahulu peneliti melakukan uji asumsi klasik atas data yang dikumpulkan pada nasabah Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

### 1. Regresi Linier Berganda

Dalam menganalisis data digunakan analisis regresi linear berganda. Dimana analisis berganda berguna untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 16.0:

**Tabel IV.8**  
**Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.123	1.627		.690	.496
Jenis Kebutuhan	.005	.040	.003	.120	.905
Nilai Barang Jaminan	.780	.019	.999	40.638	.000

a. Dependent Variable: Tingkat Pembelian

Sumber: Diolah dari SPSS 16.0

Dari tabel diatas maka diketahui nilai-nilai sebagai berikut:

Konstanta = 1.123

Jenis Kebutuhan = 0,005

Nilai Barang Jaminan = 0,780

Dari hasil diatas dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan berikut:

$$Y = 1.123 + 0,005X_1 + 0,780X_2$$

Keterangan :

Dari model regresi yang terbentuk tersebut maka diperoleh hubungan antara masing-masing variabel independen (banyaknya jenis kebutuhan dan nilai barang jaminan) dengan variabel dependen (besarnya tingkat pembelian jasa) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kostanta sebesar 11.123 menyatakan bahwa jika ada variabel Jenis Kebutuhan, Nilai Barang Jaminan mempengaruhi tingkat pembelian.
- b. Koefisien regresi X1 mempunyai nilai sebesar 0,005 menyatakan bahwa setiap kenaikan nilai satu poin atau 1% pada variabel banyaknya jenis kebutuhan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap besarnya tingkat pembelian jasa.
- c. Koefisien regresi X2 mempunyai nilai sebesar 0,780 menyatakan bahwa setiap kenaikan nilai satu poin atau 1% pada variabel nilai barang jaminan memiliki pengaruh yang positif terhadap besarnya tingkat pembelian jasa.

## **2. Uji Validitas**

Program yang digunakan untuk menguji validitas instrumen adalah program komputer *Statistical Program For Social Science* (SPSS) versi 16.0 dari jumlah keseluruhan daftar pernyataan (angket) ada 8 pernyataan yang dijawab dan dikembalikan responden, penulis menginput nilai-nilainya untuk bahan pengujian. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data tersebut valid / tidak valid.

Pegujian validitas tiap instrumen dengan cara mengkolerasikan tiap butir pernyataan tersebut, syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pernyataan valid / tidak valid dengan membandingkan apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Berdasarkan data yang terkumpul, maka terdapat 8 item pernyataan untuk variabel Jenis Kebutuhan.

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Validitas Jenis Kebutuhan**  
**(Pernyataan Variabel X1)**

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,811	0.316	0,000 < 0,05	Valid
Item 2	0,904	0.316	0,000 < 0,05	Valid
Item 3	0,595	0.316	0,001 < 0,05	Valid
Item 4	0,740	0.316	0,000 < 0,05	Valid
Item 5	0,875	0.316	0,000 < 0,05	Valid
Item 6	0,863	0.316	0,000 < 0,05	Valid
Item 7	0,914	0.316	0,000 < 0,05	Valid
Item 8	0,790	0.316	0,000 < 0,05	Valid

Sumber: Diolah dari SPSS 16.0

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel Jenis Kebutuhan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

### 3. Uji Reliabilitas

Selanjutnya item instrumen yang valid diatas diuji reliabilitas untuk mengetahui apakah seluruh item pernyataan dan tiap variabel sudah menerangkan tentang variabel yang diteliti. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Kriteria penilaian dalam menguji reliabilitas instrumen adalah apabila nilai Cronbach's Alpha >  $r_{tabel}$  maka penelitian tersebut dianggap reliabel. Hasilnya ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel X<sub>1</sub> Jenis Kebutuhan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	8

Sumber: Diolah dari SPSS 16.0

Nilai reabilitas instrumen diatas menunjukkan nilai Alpha sebesar 0.928 dan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361 berarti  $0,928 > 0,361$ . Artinya item-item angket Jenis Kebutuhan dapat dikatakan reliable atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

**Tabel IV.11**  
**Data X1(Jenis Kebutuhan), X2(Nilai Barang Jaminan),**  
**Y(Tingkat Pembelian)**

No	Tahun	Bulan	X1	X2	Y
			Jenis Kebutuhan	Nilai Barang Jaminan	Tingkat Pembelian
1	2014	Juli	38	10.424	11.737
2		Agustus	38	12.993	11.008
3		September	38	12.714	10.733
4		Oktober	38	13.039	10.852
5		Nopember	37	13.553	11.447
6		Desember	38	13.857	11.741
7	2015	Januari	38	13.845	11.748
8		Februari	27	14.770	12.487
9		Maret	29	14.685	12.333
10		April	31	14.997	12.493
11		Mei	32	30.029	25.194
12		Juni	28	29.874	24.982
13		Juli	28	28.147	23.595
14		Agustus	27	28.186	23.672
15		September	26	29.133	24.523
16		Oktober	26	29.906	25.127

17		Nopember	28	31.032	25.991
18		Desember	30	31.454	26.264
19	2016	Januari	30	30.760	25.718
20		Februari	32	31.054	26.024
21		Maret	29	32.499	26.926
22		April	30	32.745	26.907
23		Mei	24	34.238	27.875
24		Juni	29	33.108	26.674
25		Juli	24	32.822	26.249
26		Agustus	27	34.328	27.396
27		September	31	36.125	28.833
28		Oktober	28	37.589	30.109
29		Nopember	26	38.144	30.654
30		Desember	28	37.781	30.365

Sumber: Kantor Cabang Pegadaian Syariah AR Hakim Medan

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dalam upaya untuk memperoleh hasil analisis yang valid. Berikut ini pengujian untuk menentukan apakah asumsi klasik tersebut dipenuhi atau tidak.

##### a. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Model yang paling baik hendaknya berdistribusi data normal atau mendekati normal. Dengan demikian pengujian ini dilakukan untuk menghindari terjadinya bias pada model regresi. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui normalitas adalah dengan menggunakan metode analisis uji statistik dengan menggunakan Uji Normalitas P-P Plot of Regresion dan uji histogram.

Berikut hasil uji normalitas menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0:

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Jenis Kebutuhan	Nilai Barang Jaminan	Tingkat Pembelian
N		30	30	30
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	30.5000	26.12770	21.65523
	Std. Deviation	4.56939	9.458241	7.389995
Most Extreme	Absolute	.177	.251	.270
Differences	Positive	.177	.214	.226
	Negative	-.156	-.251	-.270
Kolmogorov-Smirnov Z		.969	1.376	1.480
Asymp. Sig. (2-tailed)		.305	.045	.025
a. Test distribution is Normal.				

Sumber: Diolah dari SPSS 16.0

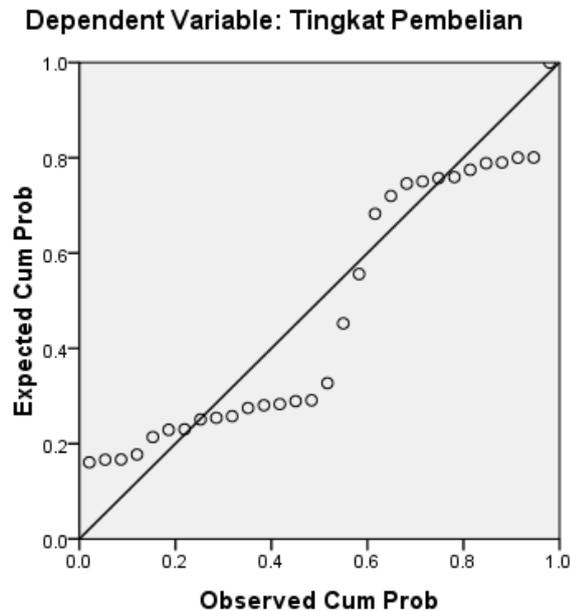
1. Uji Normalitas P-P Plot of Regression

Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas (Irfan, Juliandi ; 2013).

**Gambar IV.1**

**Tabel Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



Sumber: Diolah dari SPSS 16.0

Dari gambar diatas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi-asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi diantara variabel bebas, dengan ketentuan:

1. Bila Tolerance  $< 0,10$  atau sama dengan VIF  $>$  maka terdapat masalah multikolinearitas yang serius.

2. Bila Tolerance > 0,10 atau sama dengan VIF < 10 maka tidak terdapat masalah.

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Jenis Kebutuhan	.437	2.289
	Nilai Barang Jaminan	.437	2.289

a. Dependent Variable: Tingkat Pembelian

Sumber: Diolah dari SPSS 16.0

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai variance inflation factor (VIF) untuk variabel Jenis Kebutuhan (X1) sebesar 2.289 variabel Nilai Barang Jaminan (X2) sebesar 2.289 variabel dari masing-masing variabel yaitu variabel independen tidak memiliki nilai yang lebih dari nilai 10. Demikian juga nilai *Tolerance* pada Jenis Kebutuhan sebesar 0,437 variabel Nilai Barang Jaminan 0,437 dari masing-masing variabel nilai tolerance lebih besar dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Multikolinieritas antara variabel independen lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari nilai 10. Maka dapat disimpulkan bahwa analisis lebih lanjut dapat dilakukan dengan menggunakan model regresi berganda.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui apakah terjadi atau tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi penelitian ini, analisis yang dilakukan adalah dengan metode informal. Metode informasi dalam pengujian heterokedastisitas yakni metode grafik dan Scatterplot.

Dasar analisis:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk suatu pola yang teratur, maka telah terjadi heterokedastisitas.

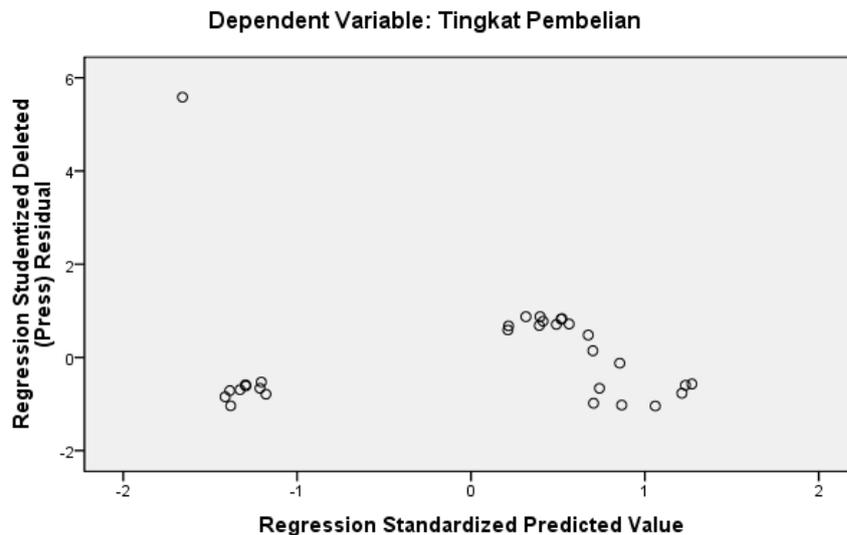
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar tidak teratur, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Berikut hasil uji heterokedastisitas dari olahan data SPSS:

**Gambar IV.2**

**Uji Heterokedastisitas**

Scatterplot



Sumber: Diolah dari SPSS 16.0

Dari gambar diatas, memperlihatkan titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak, tidak membentuk pola atau garis tertentu dan titik-titik tersebut tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heterokedastisitas.

### 5. Uji t (Uji Signifikan Parsial)

Uji t dipergunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Alasan lain uji t dilakukan yaitu untuk menguji apakah variabel bebas (X)

secara individu terdapat hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

Hipotesis statistik :

$H_0 : \beta = 0$ , artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_a \neq \beta = 0$ , artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan:

Alternatif I, manual (dengan melihat nilai t)

1. Jika nilai t hitung lebih kecil dari tabel t tabel, pada  $\alpha = 5\%$ ,  $df = n - k$  maka  $H_0$  diterima, artinya Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Pembelian.
2. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka tolak  $H_0$ , artinya Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Pembelian.

Alternatif II, SPSS (melihat dari probabilitas)

1. Tolak  $H_0$  jika nilai probabilitas kesalahan yang dihitung lebih kecil dari probabilitas kesalahan yang ditetapkan ( $\text{Sig} < \alpha 0,05$ ).
2. Tolak  $H_0$  jika nilai probabilitas kesalahan yang dihitung lebih besar dari probabilitas kesalahan yang ditetapkan ( $\text{Sig} > \alpha 0,05$ ).

Untuk menyelesaikan uji statistik t diatas, penulis menggunakan pengolahan data angket SPSS for window versi 16.0 maka dapat diperoleh hasil uji t sebagai beriku:

**Tabel IV.14**  
**Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.123	1.627		.690	.496		
Jenis Kebutuhan	.005	.040	.003	.120	.905	.437	2.289
Nilai Barang Jaminan	.780	.019	.999	40.638	.000	.437	2.289

a. Dependent Variable: Tingkat Pembelian  
Sumber: Diolah dari SPSS 16.0

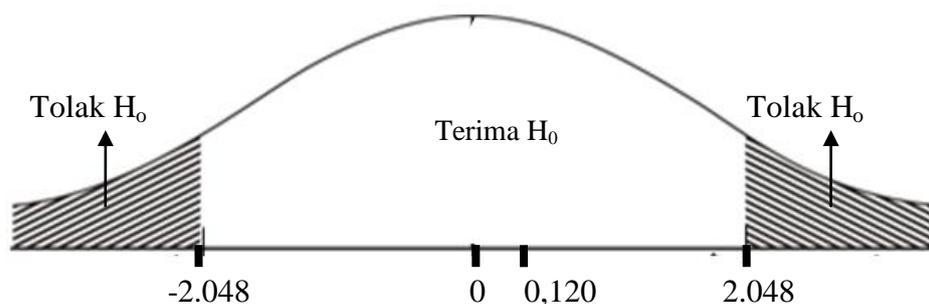
### 1. Pengaruh Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Jenis Kebutuhan berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Tingkat Pembelian. Untuk uji t dilakukan tingkat  $\alpha = 0.05$  dengan nilai t untuk  $n = 30 - 2 = 28$  adalah 2.048. untuk  $t_{hitung} = 0,120$  dan  $t_{tabel} = 2.048$

Kriteria pengambilan keputusan:

- a)  $H_0$  diterima jika :  $- 2.048 \leq 0,120 \leq 2.048$  pada  $\alpha = 5\%$
- b)  $H_a$  diterima jika :  $0,120 > 2.048$  atau  $-0,120 < -2.048$

**Gambar IV.3**  
**Kriteria Pengujian Hipotesis X1 Terhadap Y**



Berdasarkan hasil pengujian diatas, untuk pengaruh Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian sebagai berikut diperoleh nilai  $0,126 < 2,048$  dengan probabilitas (Sig.  $0,905 > 0,05$ ). Hal ini menyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan, antara Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian di Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

## 2. Pegaruh Nilai Barang Jaminan Terhadap Tingkat Pembelian

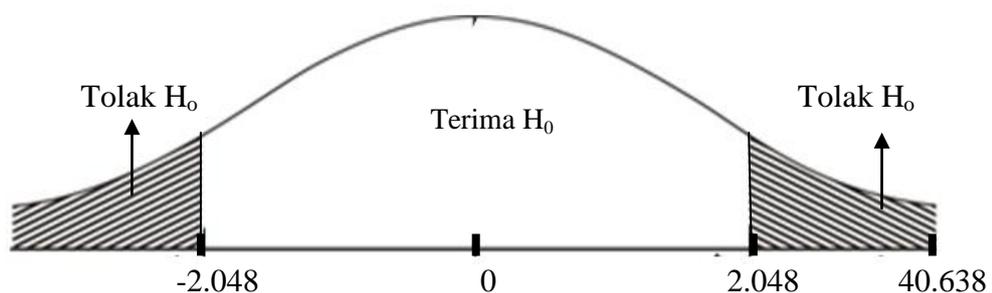
Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Barang Jaminan secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Tingkat Pembelian. Untuk kriteria Uji t dilakukan pada tingkat  $\alpha = 0,05$  dengan nilai t untuk  $n = 30 - 2 = 28$  adalah  $2.048$  untuk  $t_{hitung} = 40.638$  dan  $t_{tabel} = 2.048$

Kriteria pengambilan keputusan :

- a)  $H_0$  diterima jika :  $-2.048 \leq 40.638 \leq 2.048$  pada  $\alpha = 5\%$
- b)  $H_a$  diterima jika :  $40.638 > 2.048$  atau  $-40.638 < -2.048$

Pengujian Hipotesis:

**Gambar IV.4**  
**Kriteria Pengujian Hipotesis**



Berdasarkan hasil pengujian diatas, untuk pengaruh Jumlah Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian di peroleh nilai  $40.638 > 2.048$  pada probabilitas (Sig.  $0.00 < 0,05$ ). Hal ini menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini mengindetasikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian.

## 6. Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) secara simultan mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel ( $Y$ ) dengan rumus sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/K}{a(R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

$F_h$  = Nilai F hitung

F = Koefisien Korelasi Ganda

k = Jumlah variabel independent

N = Jumlah anggota sampel

Bentuk pengujian hipotesis:

$H_0$  = Tidak ada pengaruh antara Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian.

$H_a$  = Ada pengaruh antara Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian

Kriteria Pengujian:

Tolak  $H_0$  apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $-F_{hitung} < -F_{tabel}$

Tolak  $H_0$  apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  atau  $-F_{hitung} \geq -F_{tabel}$

**Tabel IV.15**  
**Koefisien Uji F**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1572.470	2	786.235	1.882107	.000 <sup>a</sup>
	Residual	11.279	27	.418		
	Total	1583.749	29			

a. Predictors: (Constant), Nilai Barang Jaminan, Jenis Kebutuhan

b. Dependent Variable: Tingkat Pembelian

Sumber: Diolah dari SPSS 16.

Bertujuan untuk menguji hipotesis statistik diatas, maka dilakukan uji pada tingkatan  $\alpha = 5\%$ . Nilai  $F_{hitung}$  untuk  $n=30$  adalah sebagai berikut:

$$F_{tabel} = n-k-1 = 30-2-1 = 27$$

$$F_{hitung} = 1,8223 \text{ dan } F_{tabel} = 3.35$$

Kriteria pengambilan keputusan :

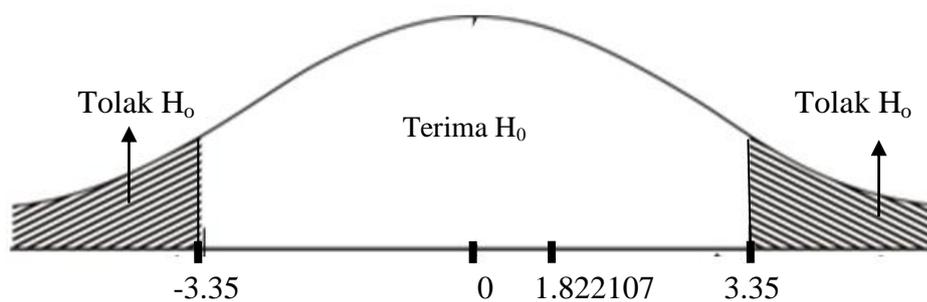
a)  $H_0$  diterima jika :  $1,822107 < 3.35$  atau  $-1,822107 > -3.35$

b)  $H_a$  ditolak jika :  $1,822107 > 3.35$  atau  $-1,822107 < -3.35$

Kriteria Pengujian Hipotesis:

**Gambar IV.5**

### **Kriteria Pengujian Hipotesis**



Berdasarkan hasil uji ANOVA (*Analysis Of Variance*) pada tabel diatas didapat  $F_{hitung}$  sebesar 1,822107 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 sedangkan  $F_{tabel}$  diketahui sebesar 3.35 dengan nilai signifikan sebesar 0,05 atau 5%. Berdasarkan hasil tersebut bahwa  $F_{hitung} < F_{tabel}$  ( $1,822107 < 3.35$ ) Terima  $H_0$  dan karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ) dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Pembelian pada Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

## **7. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Apabila  $R^2$  sama dengan 0, maka variasi variabel independen yang digunakan dalam model

tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel independen. Jika  $R^2$  sama dengan 1, maka variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen. Besarnya nilai koefisien determinasi dapat dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel IV.16**  
**Koefisien determinasi**  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.996 <sup>a</sup>	.993	.992	.646330	.783

a. Predictors: (Constant), Nilai Barang Jaminan, Jenis Kebutuhan

b. Dependent Variable: Tingkat Pembelian

Sumber: Diolah dari SPSS 16.0

Melalui tabel diatas terlihat nilai koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,996. Sedangkan *R-Square* adalah 0,993 atau 99,3%, menunjukkan sekitar 99,3% variabel Y (Tingkat Pembelian) dapat dijelaskan oleh variabel Jenis Kebutuhan ( $X_1$ ) dan Nilai Barang Jaminan ( $X_2$ ), atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi Jenis Kebutuhan ( $X_1$ ) dan Nilai Barang Jaminan ( $X_2$ ) terhadap variabel Tingkat Pembelian (Y) adalah 99,3%, sisanya 0,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,993 \times 100\%$$

$$D = 99,3\%$$

Tingkat hubungan yang sangat kuat ini dapat dilihat dari tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi.

**Tabel IV.17**

**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012, hal 250)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS seperti yang ditunjukkan oleh tabel diatas dapat diketahui bahwa pengaruh kedua variabel Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan (independen) terhadap variabel Tingkat Pembelian (Dependen) dinyatakan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,993 atau 99,3%. Hal ini berarti bahwa 99,3% variasi nilai Tingkat Pembelian ditentukan oleh kedua variabel independen yaitu Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan. Sedangkan sisanya 0,7% dijelaskan oleh faktor-faktor yang lain yang tidak diteliti. Kemudian standart *error of the estimate* adalah sebesar 0.646330.

**C. Pembahasan**

Penelitian ini menguji pengaruh Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian pada Cabang Pegadaian Syariah AR Hakim Medan. Adapun pengujian dilakukan secara dua kali, dimana yang pertama untuk menguji

variabel independen yaitu Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan secara parsial Terhadap Tingkat Pembelian.

### **1. Pengaruh Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian**

Berdasarkan data yang diperoleh, menyatakan bahwa pengaruh nilai barang jaminan terhadap tingkat pembelian. Hal ini ditunjukkan dari banyaknya anggapan setuju yang tinggi dari jawaban responden terhadap item-item pernyataan variabel nilai barang jaminan.

Berdasarkan hasil pengujian diatas, untuk pengaruh Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian sebagai berikut diperoleh nilai  $0,120 < 2.048$  dengan probabilitas (Sig.  $0.905 > 0,05$ ). Hal ini menyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan, antara Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian di Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

Menurut Imam Al-Ghazali, kebutuhan adalah keinginan manusia untuk mendapatkan sesuatu yang diperlukan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidupnya dan menjalankan fungsinya yaitu menjalankan tugas-tugasnya sebagai hamba Allah dengan beribadah secara maksimal.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Adi Sasmito (2009), dalam penelitian Adi Sasmito menyatakan bahwa adanya pengaruh jenis kebutuhan terhadap tingkat pembelian jasa di Pegadian Cabang Gading Surakarta.

### **2. Pengaruh Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat pembelian**

Berdasarkan data yang diperoleh, menyatakan bahwa pengaruh nilai barang jaminan terhadap tingkat pembelian. Hal ini ditunjukkan dari banyaknya anggapan setuju yang tinggi dari jawaban responden terhadap item-item pernyataan variabel nilai barang jaminan.

Berdasarkan hasil pengujian diatas, untuk pengaruh Jumlah Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian di peroleh nilai  $40.638 > 2.048$  pada probabilitas ( $\text{Sig}.0.00 < 0,05$ ). Hal ini menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini mengindetasikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian.

Menurut Faisal Afif, nilai barang jaminan adalah hak dan kekuasaan yang diserahkan oleh debitur kepada debitur guna menjamin pelunasan utangnya apabila kredit yang diterimanya tidak dapat dilunasi sesuai waktu yang sebagaimana ditentukan dalam perjanjian kredit.

Hasil penelitian ini mendukung dengan hasil penelitian Adi Sasmito (2009) “Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Jasa Pegadaian Syariah Cabang Gading Surakarta” dimana Nilai Barang Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Pembelian jasa di Cabang Pegadaian Syariah AR Hakim Medan.

Berdasarkan hasil penelitian dan didukung oleh teori manapun hasil penelitian terdahulu, penulis menyimpulkan dan menyatakan secara parsial Nilai Barang Jaminan berpengaruh terhadap Tingkat Pembelian jasa di Cabang Pegadaian Syariah AR Hakim Medan.

### **3. Pengaruh Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan nilai Melalui diatas terlihat nilai koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,996. Sedangkan *R-Square* adalah 0,993 atau 99,3%, menunjukkan sekitar 99,3% variabel Y (Tingkat Pembelian) dapat dijelaskan oleh variabel Jenis Kebutuhan ( $X_1$ ) dan Nilai Barang Jaminan ( $X_2$ ), atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi Jenis Kebutuhan ( $X_1$ ) dan Nilai Barang Jaminn ( $X_2$ ) terhadap variabel Tingkat Pembelian (Y) adalah 99,3%, sisanya 0,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

$R_{\text{square}}$  sebesar 0,993 hal ini berarti bahwa 99,3% variabel Tingkat Pembelian ditentukan oleh peran dari variabel Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan sebesar 99,3% dan sisanya sebesar 0,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji ANOVA (*Analysis Of Variance*) pada tabel diatas didapat  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 1,822107 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 sedangkan  $F_{\text{tabel}}$  diketahui sebesar 3.35 dengan nilai signifikan sebesar 0,05 atau 5%. Berdasarkan hasil tersebut bahwa  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  ( $1,822107 < 3.35$ ) Terima  $H_0$  dan karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ) dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Pembelian pada Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

Menurut Sofjan Assauri, (2008: 223) Pembelian adalah salah satu fungsi yang penting dalam berhasilnya operasi suatu perusahaan. Menurut analisis yang dilakukan penulis, tingkat pembelian jasa yang ada di Cabang Pegadaian Syariah meningkat karena banyaknya jenis kebutuhan dan nilai barang jaminan membuat nasabah datang untuk menggunakan jasa yang ada di Pegadaian Syariah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adi Sasmito (2009) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Jenis Kebutuhan, Nilai Barang Jaminan dan Banyaknya Tanggungan Keluarga terhadap Tingkat pembelian.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh Jenis Kebutuhan Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan persamaan regresi berganda  $Y = 1.1123 + 0,005X_1 + 0,780X_2$ .
2. Dari pengujian asumsi klasik baik multikolinieritas maupun heteroskedastisitas tidak ditemukan penyimpangan yang berarti. Dengan terpenuhinya kriteria asumsi klasik pada model persamaan yang dipakai dalam penelitian ini maka berarti bahwa koefisien-koefisien regresi pada model persamaan yang diestimasi bisa dipakai untuk mengadakan analisis dan menginterpretasikan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini.
3. Dilihat dari hasil uji t yang telah dilakukan, untuk pengaruh Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian sebagai berikut diperoleh nilai  $0,120 < 2.048$  dengan probabilitas (Sig.  $0.905 > 0,05$ ). Hal ini menyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan, antara Jenis Kebutuhan terhadap Tingkat Pembelian. Dilihat dari hasil uji untuk pengaruh Jumlah Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian di peroleh nilai  $40.638 > 2.048$  pada probabilitas (Sig.  $0.00 < 0,05$ ). Hal ini menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini mengindetasikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Nilai Barang Jaminan terhadap Tingkat Pembelian.
4. Dari hasil pengujian data terlihat nilai  $F = 1,822107$  dengan tingkat probability ( $0.000 < 0,05$ ). Adapun  $F_{tabel}$  yang akan diperoleh dengan

dk=2 derajat kebebasan =  $30-2-1= 27$  dan taraf kesalahan 5% adalah 3,35 maka  $F_{hitung}$  sebesar 1,822107 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 sedangkan  $F_{tabel}$  diketahui sebesar 3.35 dengan nilai signifikan sebesar 0,05 atau 5%. Berdasarkan hasil tersebut bahwa  $F_{hitung} < F_{tabel}$  ( $1.822107 < 3.35$ ) Terima  $H_0$ . Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa variabel Jenis Kebutuhan dan Nilai Barang Jaminan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Pembelian pada Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.

5. Dari hasil uji *R-Square* adalah 0,993 atau 99,3%, menunjukkan sekitar 99,3% variabel Y (Tingkat Pembelian) variabel peningkatan pembiayaan ditentukan oleh peran dari variabel jenis kebutuhan, nilai barang jaminan sebesar 99,3% dan sisanya sebesar 0,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka berikut ini penulis mencoba memberikan masukan dan saran-saran yang berkaitan dengan peranan jasa pegadaian syariah bagi masyarakat di Kota Medan, sebagai berikut:

1. Bagi Cabang Pegadaian Syariah AR Hakim Medan, diharapkan untuk lebih mengenalkan produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah kepada masyarakat, agar masyarakat lebih banyak membeli produk yang ada di Pegadaian Syariah dan dengan begitu tingkat pembelian perusahaan juga semakin bertambah.
2. Sebaiknya rasio antara nilai barang jaminan dengan jumlah uang pinjaman tidak terlalu besar karena masyarakat akan lebih berminat dan menyukai apabila pihak Pegadaian Syariah memberikan jasa penaksirannya dengan selisih yang kecil antara nilai barang jaminan dengan jumlah uang pinjaman.
3. Bagi masyarakat, agar lebih mempergunakan jasa yang tersedia di pegadaian Syariah agar dapat membantu kebutuhan mendadak dan membantu masyarakat dalam kesulitan ekonomi.

4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang mempengaruhi Tingkat Pembelian Jasa, serta menggunakan sampel yang lebih banyak dengan karakteristik yang lebih beragam dari berbagai kantor cabang Pegadaian Syariah sehingga hasilnya lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemahnya, (Jakarta: Diponegoro)
- Afiff, Faisal, dkk. *Strategi Dan Operasional Bank Bandung*: PT. Aresco, 2010.
- Ariefinsyah, Miyosi. *Jogo Investasi, Pasti Untung Tanpa Buntung*. Jawa Barat: IASCAR ASKARA.
- Arifin, Imam. *Membuka Cakrawala Ekonomi PT. Setia Purna*.
- Fahmi, Irham. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi* Bandung: Alfabeta 2014.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Sinar Grafika Offset 2010.
- Juliandi, Azuar *et al.* *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep Aplikasi Medan*: UMSU Press, 2014.
- Juliandi, Azuar & Irfan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* Citapustaka Media Perintis.
- Kolter, Philip. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia Analisa Perencanaan Implementasi Pengendalian*. Jakarta: 2012.
- Mursid, M. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: BUMI AKSARA 2010.
- Manullang, M. *Pengambilan Keputusan BPFE- Yogyakarta*, 2009.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010.
- Schiffman, G Leon. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks. edisi 7.

Setiadi, J Nugroho. *Perilaku Konsumen; Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta, Prenada Media, 2009.

Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen; Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* Alfabeta Bandung 2013.

Tantri, Francis dan Thamrin, Abdullah. *Manajemen Pemasaran* Jakarta: RajaGrafindo Persada 2012.

Umar, Husein. *Metode Penelitian: Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014.

<http://www.pegadaiansyariah.co.id> 12 Januari 2017.

<http://www.Irawansahaja.blogspot.pengertianjasa.co.id> 03 Januari 2017.

### **Sumber Jurnal**

Arisma Elfia. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Pembiayaan Pada Bank BPR Syariah Gajahtongga Kotopoliang Siluangkang Kota Sawahlunto*. 2014

Makmur Sujarwo. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Unit Pelayanan syariah Tegal*. 2015

Marheni Eka Saputri. *Pengaruh Prilaku Konsumen Terhadap Pembelian Online Produk Fashion Pada Zalora Indonesia*. 2016

Siti Hadijah. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah Denpasar*. 2015.

### **Sumber Skripsi**

Adi Sasmito. *Analisis Prilaku Konsumen Dalam Pembelian Jasa Pegadaian Cabang Gading Surakarta*. 2009.