

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH UNIT BANYUWANGI**

Samsuri<sup>1</sup>, Guritno Prihatmojo Wisnu Murti<sup>2</sup>

Institut Agama Islam (IAI) Ibrahimy Genteng Banyuwangi, Indonesia

e-mail: [syam.iaiibrahimy.gtg@gmail.com](mailto:syam.iaiibrahimy.gtg@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aims to determine whether there is an influence of service quality on customer loyalty at the Banyuwangi Syariah Pawnshop Unit. This research is a quantitative research. The population of this research is the customers of Pawnshop Syariah Unit Banyuwangi, where the sampling is 100 customers. Data was collected using a questionnaire method for service quality instruments. The analysis of the two instruments includes the analysis of validity and reliability. The data analysis method used is multiple linear regression analysis technique using SPSS 18 for windows 10. The results of the validity analysis show that from 5 variables proved valid, all of them are reliable. Judging from the acquisition of arithmetic  $> f$  table ( $48.357 > 2.31$ ), while the results of the regression equation  $y = -6.314 + 0.235X_1 + 0.173X_2 + 0.038X_3 + 0.129X_4 + 0.165X_5$  and the results of the t-test of 4 variables obtained  $t$ -count  $> t$  table ( $3.131, 2.151, 2.667, 3.221 > 1.98552$ ) and 1 variable that results in  $t$  count  $< t$  table ( $0.623 < 1.98552$ ) it can be seen that there are 4 variables that affect customer loyalty and 1 variable does not affect customer loyalty. The influence is included in the very strong category obtained from the multiple correlation coefficient data of 0.849, which is between the values of 0.800-0.999. And it means  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected. Thus, it can be concluded that there is an influence of service quality on customer loyalty at the Banyuwangi Syariah Pawnshop Unit.*

**Keywords :** *Service Quality, Customer Loyalty, Syariah Pawnshop.*

Accepted: November 16 2021	Reviewed: November 27 2021	Published: November 30 2021
-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

### **A. Pendahuluan**

Seiring dengan berkembangnya kegiatan ekonomi, kebutuhan manusia pun semakin berkembang. Begitu pula kebutuhan akan pendanaan untuk memenuhi kebutuhannya pun semakin meningkat. Kebutuhan pendanaan tersebut sebagian besar dapat dipenuhi melalui kegiatan pinjam meminjam. Kegiatan pinjam

meminjam ini dilakukan oleh perseorangan atau badan hukum dengan suatu lembaga, baik lembaga informal maupun lembaga formal. Bagi masyarakat kelas menengah ke bawah, lembaga formal menjadi salah satu solusi untuk memenuhi kebutuhannya. Lembaga formal tersebut dapat dibagi kedalam dua jenis, lembaga bank dan lembaga non bank. Saat ini, masih terdapat kesan pada masyarakat bahwa meminjam dana ke bank adalah suatu hal yang lebih membanggakan dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, namun dalam prosesnya, meminjam dana ke bank memerlukan waktu yang relatif lama dengan persyaratan dan prosedur yang rumit serta agunan yang terbilang cukup besar.

Padahal pemerintah sudah menyediakan perum pegadaian yang menawarkan akses yang lebih mudah, proses yang cepat dan memudahkan masyarakat untuk memperoleh dana. Bahkan kini sudah hadir pegadaian syariah yang menawarkan jasa gadai dengan basis hukum Islam. Mengingat secara agama masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam. Dengan berkembangnya lembaga formal yang berbasis syariah di Banyuwangi, pada saat ini sektor bisnis di bidang usaha syariah seperti perbankan syariah, asuransi syariah, reksadana syariah, pasar modal syariah, pegadaian syariah yang berkembang semakin pesat. Pegadaian syariah disini merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa, segmen pasarnya adalah para nasabah kelas menengah kebawah yang membutuhkan dana cepat untuk pemenuhan kebutuhan, sejak beroperasi pegadaian lebih akrab dengan masyarakat atau nasabah ekonomi lemah untuk kebutuhan dana mendadak yang tak dapat mengakses lembaga keuangan bank, oleh karena itu, pelayanan yang baik adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh nasabah. Pengertian usaha gadai adalah kegiatan meminjamkan barang-barang berharga kepada pihak-pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai, sedangkan pegadaian syariah adalah pegadaian yang dalam menjalankan kegiatan operasionalnya berpegang pada prinsip syariah (Kasmir, 2009).

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas dalam sebuah pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sehingga bisa menimbulkan loyalitas pelanggan ( Goeth dan Davis dalam Tjiptono, 2002). Dilain sisi Welch dalam Gunawan & Djati, (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kesetiaan konsumen dan benteng pertahanan dalam menghadapai persaingan pasar/global.

Penelitian ini akan menguji kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Dimana, dengan terciptanya kualitas pelayanan nasabah yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak nasabah yang merasa puas. Loyalitas nasabah dapat tercipta ketika nasabah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Sehingga kualitas layanan mempunyai hubungan yang erat dengan loyalitas nasabah. Mengingat Pegadaian Syariah Unit Banyuwangi yang memposisikan diri sebagai penyedia jasa yang berbasis syariah dan juga begitu pentingnya variabel-variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah untuk menggunakan jasa pegadaian

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian korelasional kausalitas dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif. Korelasional kausalitas yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan pengaruh antara dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi variabel (Fraenkel, J, Wallen, 2008).

Adanya hubungan dan pengaruh tingkat variabel ini penting karena dengan mengetahui tingkat hubungan dan pengaruh yang ada, peneliti akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian. Jenis penelitian ini biasanya melibatkan ukuran statistik/tingkat hubungan yang disebut dengan Regresi dan korelasi (Mc Millan dan Schumacher, dalam (AR Syamsuddin, & Vismaia S Damianti, 2006).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari lapangan melalui observasi. Artinya, data yang diperoleh dari subjek penelitian dengan menggunakan sistem angket yang kemudian diolah untuk menjadi bahan penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Populasi

Populasi adalah kumpulan individu atau objek penelitian yang memiliki kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut populasi dipahami sebagai kelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper Donald R dan C. William Emory., 2002). Pulasi yang akan diteliti pada penelitian ini adalah nasabah pegadaian syariah unit banyuwangi. Berdasarkan data nasabah yang ada dipegadaian syariah unit banyuwangi.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel yang dilakukan untuk diteliti adalah metode

*Sampling Purposive.* Menurut Sugiyono (2010) *Sampling Purposive* yaitu pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu. Biasanya, dilakukan dengan beberapa pertimbangan, misalnya alasan keterbatasan waktu, tenaga dan lain sebagainya. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan kriteria, kriteria penelitian yaitu nasabah yang melakukan transaksi lebih dari satu kali. Oleh karena itu metode *Sampling Purposive* digunakan sesuai kebutuhan sampel berdasarkan kriteria statistik n data, minimal harus lebih dari 25 responden dari sini peneliti mengambil sampel berjumlah 100 responden. Dalam penelitian ini digunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah.

Skala pengukuran yang digunakan dalam *kuesioner* adalah skala *Likert* dengan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 1  
Skala Likert**

No	Pernyataan	Skor
1	Jawaban SS (sangat setuju)	5
2	Jawaban S (Setuju)	4
3	Jawaban N (tidak ada pendapat)	3
4	Jawaban TS (tidak setuju)	2
5	Jawaban STS (sangat tidak setuju)	1

Sumber: Sugiyono (2010:93)

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang diberikan kepada nasabah. Adapun instrumen tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 2  
Instrumen Kualitas Pelayanan**

No	Aspek Yang dinilai	Indikator	Skor				
			1	2	3	4	5
1	Bukti Fisik	Ruang tunggu yang bersih untuk nasabah					
		Toilet yang bersih untuk nasabah					
		Karyawan berseragam rapi					
2	Kehandalan	Karyawan teliti dalam memberikan pelayanan.					
		Karyawan cepat dalam memberikan pelayanan.					
		Prosedur administrasi pengajuan dan pembayaran kredit yang mudah					
3	Daya Tanggap	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan nasabah.					

		Karyawan cepat dalam menangani keluhan nasabah				
		Karyawan jelas dalam menyampaikan informasi.				
4	Jaminan	Pengetahuan karyawan atas produk yang ditawarkan				
		Kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah.				
		Kesopanan dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan.				
5	Empati	Karyawan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah.				
		Komunikasi / Hubungan baik karyawan dengan nasabah.				
		Karyawan adil dalam memberikan pelayanan.				

Sumber: diolah berdasarkan Penelitian

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pola perubahan nilai suatu variabel (*variabel dependen*) yang disebabkan variabel lain (*variabel independen*). Analisis regresi berganda menggunakan suatu model matematis berupa persamaan garis lurus yang mampu mendefinisikan hubungan antar variabel sesuai dengan tujuan penelitian.

Dengan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen (terikat) dan kualitas pelayanan pegadaian syariah sebagai *variable independen* (bebas) maka persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Dimana :

$Y$  = loyalitas nasabah

$a$  = konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = koefisien variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$

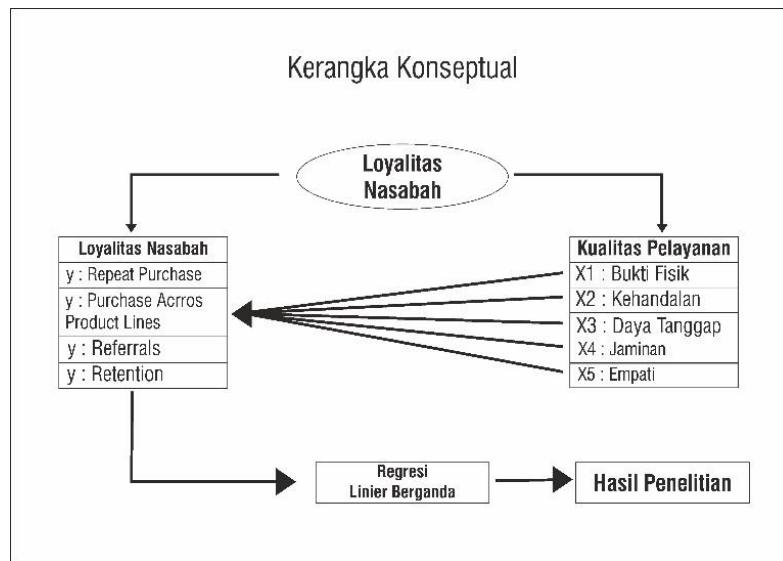
$X_1$ =Bukti Fisik

$X_2$ = Kehandalan

$X_3$ = Daya Tanggap

$X_4$ = Jaminan

$X_5$ = Empati



### C. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda berguna untuk mencari pengaruh dua atau lebih variabel atau untuk mencari hubungan fungsional dua variabel atau lebih terhadap variabel kriteriumnya. Dengan demikian regresi ganda digunakan untuk penelitian yang menyertakan beberapa variabel sekaligus. Hasil analisis regresi berganda dapat dilihat pada variabel dibawah ini:

$$Y = -6.314 + 0.235 X_1 + 0.173 X_2 + 0.038 X_3 + 0.129 X_4 + 0.165 X_5$$

Hasil dari persamaan regresi berganda di atas maka dapat diinterpretasikan bahwa:

- Koefisien konstanta (a) sebesar -6.314 dengan nilai negatif. Dengan nilai tersebut maka dapat diartikan bahwa loyalitas nasabah akan mengalami penurunan sebesar 6.314 apabila masing-masing variabel  $X_1$  (bukti fisik),  $X_2$  (kehandalan),  $X_3$  (daya tanggap),  $X_4$  (jaminan) dan  $X_5$  (empati) bernilai 0 (nol).
- Variabel bukti fisik/ $X_1$  memiliki koefisien 0.235 nilai koefisien regresi positif. Dengan hal tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menggambarkan bahwa jika setiap peningkatan 1% variabel bukti fisik dengan asumsi variabel lain tetap akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0.235.
- Variabel kehandalan/ $X_2$  memiliki koefisien 0.173 nilai koefisien regresi positif. Dengan hal tersebut menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menggambarkan bahwa jika setiap peningkatan 1% variabel kehandalan dengan asumsi variabel lain tetap akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0.173.

- d. Variabel daya tanggap/X<sub>3</sub> memiliki koefisien 0.038 nilai koefisien regresi negatif. Dengan hal tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menggambarkan bahwa jika setiap penurunan 1% variabel daya tanggap dengan asumsi variabel lain tetap akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0.038.
- e. Variabel jaminan/X<sub>4</sub> memiliki koefisien 0.129 nilai koefisien regresi positif. Dengan hal tersebut menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menggambarkan bahwa jika setiap peningkatan 1% variabel jaminan dengan asumsi variabel lain tetap akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0.129
- f. Variabel empati/X<sub>5</sub> memiliki koefisien 0.165 nilai koefisien regresi positif. Dengan hal tersebut menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menggambarkan bahwa jika setiap peningkatan 1% variabel jaminan dengan asumsi variabel lain tetap akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0.165.

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1      Regression	69.385	5	13.877	48.357	.000 <sup>a</sup>
Residual	26.975	94	.287		
Total	96.360	99			

a. Predictors: (Constant), Emphati, Jaminan, Dy\_Tanggap, Bkti\_Fisik, Kehandalan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan hasil Uji SPSS 18 menunjukkan bahwa nilai f hitung>f tabel (48.357>2.31) dengan signifikansi .000 hal ini menunjukkan bahwa variable bebas secara bersama sama berpengaruh nyata terhadap loyalitas nasabah.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson

1	.849 <sup>a</sup>	.720	.705	.536	.701
---	-------------------	------	------	------	------

a. Predictors: (Constant), Emphati, Jaminan, Dy\_Tanggap, Bkti\_Fisik, Kehandalan

b. Dependent Variable: Loyalitas

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Output bagian (*Model Summary*), tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0. 849 dari output tersebut diperoleh koefisien determinan (KD)/(R square) sebesar 0.720 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas layanan/x) terhadap variabel terikat (Loyalitas Nasabah/y) cukup tinggi yaitu sebesar 72%, dan 28% dipengaruhi oleh faktor variabel lainnya diluar model.

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa secara simultan bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji F (*simultan*) yang menghasilkan nilai F hitung sebesar 48.357 dengan nilai probabilitas (*sig.*) 0,000 dan F tabel sebesar 2.31. Nilai F-hitung tersebut dibandingkan dengan F-tabel menunjukkan bahwa F-hitung memiliki nilai yang lebih besar dari F-tabel ( $48.357 > 2.31$ ). Akan tetapi daya tanggap tidak memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap loyalitas nasabah pegadaian syariah.

Selain itu dengan melihat dalam perhitungan dari model regresi ini manghasilkan nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,720 artinya kombinasi variabel independen (X) yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel dependen (Y) yaitu loyalitas nasabah sebesar 72%. Hal ini berarti kombinasi variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu loyalitas nasabah sebesar 72%, sisanya sebesar 28% (100% - 72%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

#### D. Simpulan

Berdasarkan data hasil penelitian dan hasil analisis tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Banyuwangi, serta sesuai dengan perumusan masalah yang ada maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada pegadaian syariah yang ditunjukkan dari nilai F hitung lebih besar dari F Tabel ( $48.357 > 2.31$ ) dan koefisien korelasi berganda sebesar 0.849 berada pada kategori sangat kuat. Tanda positif pada analisis regresi berganda menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap empat variabel Kondisi tersebut dapat diartikan semakin baik kualitas layanan maka semakin baik loyalitas nasabah pada pegadaian syariah tersebut. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kualitas layanan maka semakin buruk loyalitas nasabah tersebut.
2. Variabel yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yaitu variabel empati dengan data yang diperoleh berdasarkan perolehan t-hitung paling besar di bandingkan dengan t-hitung variabel lainya..

#### Daftar Rujukan

- AR Syamsuddin, V. S. D. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*. kerjasama Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia dengan Remaja Rosdakarya.
- Cooper Donald R dan C. William Emory. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Erlangga.
- Fraenkel, J, Wallen, N. (2008). *How to Design and Evaluate Research in Education*. McGraw-Hill Higher Education.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singarajaâ€“Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1), 32–39.
- Kasmir. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi.