



Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada Kantor Pegadaian Syariah Kota Tidore Kepulauan

Bayu Sanjaya Kahar

Universitas Nuku Tidore 2024

Received: 2 November 2024
Revised: 13 November 2024
Accepted: 30 November 2024

Abstrak

This study aims to determine whether promotion factors, personal factors, and service quality can influence customer decisions to use Islamic pawnshop services in Tidore Islands City. The type of research used in this study is quantitative research. This study describes the factors that influence customer decisions to use Islamic pawnshop services. The sampling technique used is non-probability sampling because the population is unknown. The data used are primary data and secondary data collected through questionnaires. Data analysis uses descriptive statistical analysis, research instrument analysis, and multiple linear regression analysis and the data is processed using SPSS version 20. The results of this study indicate that (1) individually the promotion variable has an effect and is significant on customer decisions (2) personal factor variables do not have a significant effect on customer decisions (3) service quality variables do not have a significant effect on customer decisions (4) Simultaneously the promotion, personal, and service quality variables do not have a significant effect on customer decisions.

Keywords: *Promotion, personal, service quality, customer decisions*

(*) Corresponding Author: bayusanjayakahar17@gmail.com

How to Cite: Kahar, B. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada Kantor Pegadaian Syariah Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(2.D), 82-90. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11615>

PENDAHULUAN

Lembaga Keuangan Syariah adalah lembaga keuangan yang melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana berdasarkan prinsip syariah. Dalam lembaga keuangan terdapat lembaga keuangan yang berbentuk bank dan non bank. Lembaga keuangan bank terdiri dari Bank Sentral, Bank Umum dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah), sedangkan lembaga keuangan yang berbentuk non bank yaitu Koperasi Syariah, Asuransi Syariah, Pasar Modal Syariah, Dana Pensiun Syariah dan Pegadaian Syariah. (Mensari, 2017:247)

Landasan hukum berdirinya pegadaian syariah adalah PP Nomor 103 Tanggal 10 Nopember 2000 Serta Fatwa DSN No 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn. Memandang uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditi utama dan keuntungan diperoleh dari biaya jasa penyimpanan barang yaitu memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan seperti yang sudah diatur oleh Dewan Syariah Nasional. Biaya tersebut dihitung dari nilai barang yang digadaikan bukan dari jumlah pinjaman. hal inilah yang dijadikan untuk menarik minat nasabah untuk beralih ke pegadaian syariah (Hadijah, 2015)

Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang dianggap sebagai hal yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah diperoleh dari riset sebelumnya dan teori-teori yang dapat digunakan sebagai rujukan. Dalam penelitian ini akan difokuskan pada 3 faktor yaitu promosi, pribadi, dan kualitas pelayanan.

Kantor Pegadaian Tidore memiliki beberapa produk layanan seperti Gadai (Rhan) dan MPO (Pembelian dan Pembayaran Tagihan Telepon, Listrik, Air, Tiket, Internet, dan Pembayaran Iuran BPJS). Dari beberapa pelayanan tersebut nasabah bukan hanya melakukan Gadai, tetapi pelayanan jasa yang di lakukan pada kantor Pegadaian Syariah Kota Tidore Kepulauan dapat memudahkan dan memiliki ketertarikan kepada konsumen. Adapun jumlah data nasabah kantor Pegadaian Syariah Kota Tidore yang didapatkan peneliti pada bulan Januari sampai dengan Agustus 2023 sebanyak 863 Nasabah.

Tabel 1. Data Nasabah Pegadaian Syariah Tidore

Tahun	Bulan	Total	Gadai	MPO	Jumlah
2023	Januari	1.634	87	52	139
	Februari	1.773	94	43	137
	Maret	1.894	96	24	120
	April	1.953	46	13	59
	Mei	2.042	60	29	89
	Juni	2.097	21	34	55
	Juli	2.156	44	15	59
	Agustus	2.361	112	93	205
				560	303

Sumber: Kantor Pegadaian Syariah Tidore

Hasil riset atau penelitian mengenai keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah pernah diteliti oleh Hakiem (2022) dengan judul *“Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Implementasi Syariah terhadap Minat masyarakat menggunakan jasa pegadaian syariah*. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan, sedangkan variabel implementasi syariah tidak berpengaruh secara signifikan. Selain itu, didukung juga hasil penelitian Agustita (2019) dengan judul *“Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah PT. Pegadaian Syariah Kantor Cabang Banda Aceh”* menunjukkan bahwa Promosi dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Maka sebagaimana promosi dan kualitas layanan yang dilakukan Pegadaian Syariah yang mana promosi dan kualitas layanan sama-sama mempengaruhi minat nasaba. Namun, pada penelitian yang dilakukan sekarang adapun faktor pribadi menjadi salah satu variabel tambahan yang belum dilakukan oleh peneliti sebelumnya diatas.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian pada kantor pegadaian Kota Tidore Kepulauan”**

LANDASAN TEORI

Pengertian Gadai Syariah

Dalam istilah fiqih gadai disebut juga dengan rahn, kata رهن menurut bahasa artinya menggadaikan sedangkan secara etimologi memiliki arti tetap, rahn sama dengan al-habsu yang berarti penahanan. Dalam menyerahkan pinjaman uang, dengan diberi beban kewajiban “tambahan” pada waktu mengembalikan sebagai pengganti “waktu” yang telah diserahkan memberatkan pihak peminjam”(Salimudin,dkk, 2021;203).

Pegadaian merupakan satu-satunya badan usaha di Indonesia yang memiliki izin resmi untuk melangsungkan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai (Hermansyah, 2013:11). Sedangkan Kasmir (2014) usaha gadai merupakan kegiatan menjaminkan barang berharga kepada pihak tertentu untuk memperoleh pinjaman uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali oleh nasabah sesuai perjanjian pada lembaga gadai.

Tujuan dan Manfaat Gadai Syariah

Kasmir (2014:232) menyatakan tujuan pokok pegadaian ialah membantu masyarakat yang sedang memerlukan uang tidak memilih solusi agar mendapat pinjaman tukang ijon atau tukang rentenir yang berbunga tinggi. Pegadaian memberikan fasilitas pinjaman dengan agunan barang-barang bernilai melalui proses yang mudah dan cepat. Pelaksanaan ini merupakan langkah mencapai salah satu tujuan PT Pegadaian dalam menyalurkan pinjaman kepada nasabah berlandaskan slogannya yaitu “mengatasi masalah tanpa masalah”. Dewi (2016) mengemukakan secara umum, tujuan ideal dari PT Pegadaian adalah pemberian pinjaman dengan metode yang mudah kepada rakyat dalam memenuhi berbagai kebutuhan mereka. Dengan adanya PT Pegadaian diharapkan dapat mengurangi penyedia pinjaman ilegal yang banyak merugikan masyarakat seperti rentenir. Penyedia pinjaman ilegal tersebut memanfaatkan kondisi masyarakat yang sedang membutuhkan dana darurat, dengan minimnya informasi dan pengetahuan yang dimiliki masyarakat sehingga mereka mendapatkan keuntungan yang sangat banyak dengan cara yang tidak

Landasan Hukum

Jaminan gadai diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (“KUHPerdata”), mulai dari Pasal 1150 sampai dengan 1160 KUHPerdata. Unsur-unsur jaminan gadai sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1150 KUHPerdata adalah sebagai berikut:

- a. Adanya penyerahan kekuasaan benda gadai kepada kreditur pemegang benda gadai;
- b. Penyerahan kekuasaan dilakukan oleh debitur atau oleh pihak lain atas nama debitur;
- c. Benda yang diserahkan atau menjadi obyek gadai berupa benda bergerak,
- d. Kreditur pemegang gadai berhak mendapatkan pelunasan piutang terlebih dahulu daripada kreditur yang lain

Berdasarkan Pasal 1134 ayat (2), sifat jaminan gadai merupakan hak jaminan yang kuat dan mudah penyitaannya karena bagai tidak terpengaruh dengan kepailitan si debitur. Dikatakan mudah karena apabila debitur wanprestasi, pemegang gadai langsung dapat menjual lelang tanpa melalui perantaraan hakim. Berdasarkan Pasal 1150 KUHPerdata dan pasal-pasal lainnya maka sifat-sifat yang melekat pada gadai sehingga mudah dalam penyitaannya adalah:

1. Obyek gadai adalah kebendaan yang bergerak, baik kebendaan bergerak yang berwujud maupun kebendaan bergerak yang tidak berwujud (Pasal 1150; 1153 KUHPer)
2. Gadai merupakan hak kebendaan atas kebendaan atau barang-barang yang bergerak milik seseorang (Pasal 1152 ayat 3 Juncto Pasal 528 KUHPer),

karenanya walaupun barang-barang yang digadaikan tersebut beralih atau dialihkan kepada orang lain, barang-barang yang digadaikan tersebut tetap atau terus mengikuti kepada siapapun obyek barang-barang yang digadaikan itu berada (*droit de suite*). Apabila barang-barang yang digadaikan hilang atau dicuri orang lain, maka kreditor pemegang gadai berhak untuk menuntut kembali.

3. Hak gadai memberikan kedudukan diutamakan (hak preferensi atau *droit de preference*) kepada kreditor pemegang hak gadai (Pasal 1133; Pasal 1150 KUHPer)
4. Kebendaan atau barang-barang yang digadaikan harus berada di bawah penguasaan kreditor pemegang hak gadai (Pasal 1150, Pasal 1152 KUHPer).
5. Gadai bersifat *accessoir* pada perjanjian pokok atau pendahuluan tertentu, seperti perjanjian pinjam meminjam uang, utang piutang, atau perjanjian kredit (Pasal 1150 KUHPer).
6. Gadai mempunyai sifat tidak dapat dibagi-bagi (*ondeelbaar*), yaitu membebani secara utuh obyek kebendaan atau barang-barang yang digadaikan dan setiap bagian daripadanya, dengan ketentuan bahwa apabila telah dilunasinya sebagian dari utang yang dijamin, maka tidak berarti terbebasnya pula sebagian kebendaan atau barang-barang digadaikan dari beban hak gadai, melainkan hak gadai itu tetap membebani seluruh obyek kebendaan atau barang-barang yang digadaikan untuk sisa utang yang belum dilunasi (Pasal 1160 KUHPer)

Produk Layanan

Adapun jenis produk layanan pada Pegadaian Syariah sebagai berikut:

a. Pinjaman Gadai

- 1) Rhan Bisnis

Gadai Emas adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas, baik emas batangan maupun perhiasan.

- 2) Gadai Emas Syariah

Gadai Emas Syariah adalah pemberian pinjaman secara syariah dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas (emas perhiasan, emas batangan) dan berlian yang terikat emas

b. Pinjaman Non Gadai

- 1) EmasKu

EmasKu adalah produk pembiayaan emas batangan yang di tujukan untuk seluruh masyarakat yang ingin berinvestasi emas, sekaligus mendapatkan benefit tambahan berupa asuransi perlindungan diri.

- 2) Gadai sertifikat

Gadai Sertifikat adalah pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro/kecil dan petani dengan jaminan sertifikat tanah setingkat SHM dan HGB

- 3) Arrum

Arrum adalah pembiayaan syariah untuk pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB Kendaraan Bermotor. Oleh karena

itu, pembiayaan arrum dari PT. Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan BPKB dan emas.

c. Layanan Jasa

1) Multi Payment Online (MPO)

MPO adalah layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan (listrik, telepon, PDAM), pembelian pulsa, pembelian tiket, pembayaran premi asuransi BPJS kesehatan, pembayaran finance, pembayaran TV berlangganan, dll

Pegertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (costumer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa (Sutisna,2015). Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Nasabah Pegadaian adalah seseorang melakukan transaksi gadai pada Kantor Pegadaian Tidore dan mendapatkan Surat Bukti Rahn (SBR) sehingga seseorang dapat dikatakan nasabah pada kantor pegadaian Tidore.

Konsep Promosi

Pengertian Promosi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, promosi adalah perkenalan dalam rangka memajukan usaha dagang. Promosi merupakan salah satu jenis komunikasi yang sering dipakai oleh pemasar. Sebagai salah satu elemen bauran promosi, promosi penjualan merupakan unsur penting dalam kegiatan promosi produk.

Promosi merupakan salah satu jenis komunikasi yang sering dipakai oleh pemasar. Sebagai salah satu elemen bauran promosi, promosi penjualan merupakan unsur penting dalam kegiatan promosi produk. Definisi promosi penjualan menurut American Marketing Association (AMA).

Definisi di atas menunjukkan bahwa promosi merupakan upaya pemasaran yang bersifat media dan non media untuk merangsang coba- coba dari konsumen, meningkatkan permintaan dari konsumen atau untuk memperbaiki kualitas produk.

Konsep Faktor Pribadi

Pengertian Faktor Pribadi

Menurut Malau (2017:225) faktor pribadi merupakan faktor yang memberikan kontribusi terhadap perilaku konsumen yang terdiri dari usia, dan tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri. (Kotler & Keller, 2016:121), faktor pribadi adalah karakteristik pribadi yang mempengaruhi keputusan pembeli mencakup usia dan tahap dalam siklus hidup, pekerjaan, dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, dan gaya hidup serta nilai-nilai. Karena di antaranya memiliki dampak langsung pada perilaku konsumen, penting bagi pemasar untuk mengikuti mereka dengan cermat. Faktor pribadi merupakan keputusan pembelian konsumen yang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti umur dan tahapan daur hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup serta kepribadian dan konsep diri pembeli (Yusnita, 2019:38).

Konsep Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018:83). Sedangkan menurut Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Hal ini juga di jelaskan oleh Aria dan Atik (2018:16) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Konsep Keputusan Nasabah

Keputusan Nasabah

Keputusan adalah proses menilai dan memilih salah satu produk atau jasa yang dianggap paling sesuai dengan harapan konsumen dan paling menguntungkan diantara alternatif-alternatif lain yang tersedia. Keputusan pembelian adalah sebuah proses yang memadukan pengetahuan untuk memilih salah satu dari berbagai perilaku alternatif setelah dilakukannya sebuah evaluasi. Keputusan pembelian merupakan suatu proses penyelesaian masalah yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan atau keinginan akan suatu produk yang tepat dan sesuai keinginan. Proses ini melalui beberapa tahap yang diawali dengan pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian dari berbagai alternative, membuat keputusan pembelian dan kemudian perilaku setelah membeli. Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat dikatakan terdapat unsur penting dalam keputusan pembelian yaitu 1) penyeleksian (penilaian dan pemilihan) dari berbagai alternative yang ada dan 2) pengambilan keputusan pembelian.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian ini berlokasi di Kantor Pegadaian Syariah Tidore yang berada di Jalan Sultan Syaifudin, Kelurahan Indonesiana, Kota Tidore Kepulauan. Maluku Utara. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan September samapi di bulan oktober 2023.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data adalah :

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung pada lokasi penelitian melalui wawancara dengan pengelola dan nasabah di penggajian Syariah di kota Tidore

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari buku = buku yang berkaitan dengan ekonomi penggajian Syariah dan perbankan syariah, serta artikel maupun dari internet.

HASIL PENELITIAN

Alat yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, serta untuk menunjukkan arah hubungan variabel-variabel tersebut. Analisis ini akan membentuk sebuah persamaan yang dapat dijelaskan hasilnya dibawah ini:

Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.356	1.295		3.362	.001
	Promosi	-.026	.020	-.052	-1.285	.200
	Pribadi	.265	.056	.209	4.755	.000
	Kualitas Pelayanan	.493	.043	.504	11.474	.000

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menunjukkan koefisien β merupakan bentuk sebuah persamaan regresi yang dapat dihasilkan sebagai berikut:

$$Y = 4,356 + -0,026X_1 + 0,265 X_2 + 0,493X_3 + e$$

Dari persamaan diatas maka dapat dijadikan acuan untuk diinterpretasikan sebagai berikut:

- Koefisien Konstanta bernilai positif artinya bahwa ketika nasabah melakukan transaksi di kantor pegadaian tidak mempertimbangkan promosi, pribadi, dan kualitas pelayanan yang ditimbulkan maka keputusan nasabah tetap akan meningkat.
- Koefisien Promosi bernilai negatif artinya setiap promosi yang dimiliki pegadaian syariah dapat menurun, akan disertai dengan menurunnya keputusan nasabah juga. Sedangkan setiap meningkat promosi yang dimiliki nasabah menurun, akan disertai peningkatan keputusan nasabah melakukan transaksi di kantor pegadaian.
- Koefisien pribadi bernilai positif artinya setiap pribadi yang melakukan transaksi di kantor pegadaian syariah tidore disertai dengan peningkatan keputusan nasabah juga. Sedangkan setiap kebutuhan pribadi yang dilakukan nasabah menurun, akan disertai penurunan keputusan nasabah melakukan transaksi di kantor pegadaian.
- Koefisien kualitas pelayanan bernilai positif artinya setiap kenaikan persepsi kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan meningkat, akan disertai dengan peningkatan keputusan nasabah melakukan transaksi juga. Sedangkan setiap penurunan persepsi kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan menurun, akan disertai penurunan keputusan nasabah melakukan transaksi.

Pengujian Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk melakukan pembuktian hipotesis yang didasarkan pada penelitian yang sudah ada. Pengujian ini meliputi uji t, uji F dan koefisien determinan.

- Koefisien Determinan (R²)

Uji Koevisien Determinan digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen promosi (X1), pribadi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap variabel dependen keputusan nasabah (Y).

Tabel 4.12 Koefisien Determinan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 ^a	.405	.400	1.768

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Promosi, Pribadi

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data diolah, 2024.

Dari tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0,437. Hal ini menunjukkan bahwa 40,5% variabel keputusan nasabah (Y) dapat di jelaskan oleh variabel promosi (X1), pribadi (X2), dan kualitas pelayanan (X3). Atau dapat dikatakan bahwa kontribusi variabel (X) terhadap variabel (Y) sebesar 40,0%. Sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian ini.

Uji T (Uji persial)

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Untuk memberikan interpretasi terhadap uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji T (Persial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.356	1.295		3.362	.001
	Promosi	-.026	.020	-.052	-1.285	.200
	Pribadi	.265	.056	.209	4.755	.000
	Kualitas Pelayanan	.493	.043	.504	11.474	.000

Sumber: Data Diolah, 2024.

Dari tabel 4.13 dapat diketahui bahwa:

- Nilai t hitung yang dihasilkan pada variabel promosi adalah -1.285 dengan sig 0.2. Hasil analisis sig. 0,200 lebih besar daripada 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa secara individu variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dan dapat diterima.
- Nilai t hitung yang dihasilkan pada variabel pribadi adalah 4.755 dengan sig 0,000. Hasil analisis sig. 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa secara individu variabel pribadi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dan ditolak.
- Nilai t hitung yang dihasilkan pada variabel kualitas pelayanan adalah 11,474 dengan sig 0,000. Hasil analisis sig. 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa secara individu variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dan ditolak

Uji F (Uji Simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas yang digunakan mampu menjelaskan variabel terikat. Dalam penelitian ini yaitu promosi

(X1), faktor pribadi (X2), kualitas pelayanan (X3) secara simultan berkaitan terhadap variabel terikat yaitu keputusan nasabah (Y), dan apakah model tersebut sesuai atau tidak. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah:

Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	810.132	3	270.044	86.422	.000 ^b
	Residual	1190.517	381	3.125		
	Total	2000.649	384			

Sumber: Data Diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat menunjukkan bahwa Pvalue < alpha yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai Fhitung > Ftabel $86,422 > 2,628$. Hasil ini membuktikan bahwa secara simultan promosi (X1), pribadi (X2), kualitas pelayanan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dijelaskan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah Tidore, yaitu meliputi promos, pribadi dan Kualitas pelayanan pelayanan.. Kemudian faktor yang dominan terhadap keputusan nasaba memilih produk gadai emas karena faktor kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- Sukestiyarno. (2012). *OLA DATA PENELITIAN BERBANTUAN SPSS*. Universita Negeri Semarang.
- Trianto. (2007). *Metode metode Pembelajaran Inovatif Berorientasi Konstruksi*. Prestasi Pustaka.
- Wibowo, A., & Fitriani, L. (2020). *Innovative leadership practices in Indonesian madrasahs: Lessons from successful principals*. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 5(2), 88-102. doi:10.14710/jpmp.5.2.88-102