

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH BERINVESTASI TABUNGAN EMAS MELALUI
MINAT NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH CABANG
KUSUMANEGARA**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

Anisa Fatu Robbani

NIM: 20200730049

**PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Fatu Robbani
NIM : 20200730049
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 12 Juli 2024



Anisa Fatu Robbani

MOTTO

If you come to me walking, i will come to you running.

(Hadits qudsi)

“tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya.

(QS. Yasin – 40)

It will pass, everything you've gone through it will pass.

-Rachel Venny-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil 'alaamiin

Segala puji syukur atas nikmat Allah SWT dengan segala Karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kelancaran, kemudahan dan petunjuk-Nya sehingga atas izin dan Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk

Kedua orang tua tercinta yang paling berjasa di hidup penulis, Ibu Nunur Nurhayat dan Papah Usep Awaludin yang selalu melangitkan doa-doa baik dan motivasi bagi penulis, beserta kepada cinta kasih kedua kakak penulis, Rijal Nurawaludin, S.E yang selalu mengajarkan terus berusaha dan bertanggung jawab.

Kalian adalah yang paling berharga.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabaraktuh,

Segala puji kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Shalawt beserta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, kepada sahabatnya, tabi'in tabi/atnya serta sampai kepada kita selaku umatnya.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Berinvestasi Tabungan Emas Melalui Minat Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara”. Disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dukungan dan dorongan dari berbagai pihak yang dengan tulus ikhlas membantu penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM., ASEAN.Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Syakir Jamaluddin, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M.Ag. selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Satria Utama, S.E., M.E.I selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan saran dalam menjalani perkuliahan.
5. Ibu Julia Noermawati, S.E., M.S.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh dosen Ekonomi Syariah UMY yang telah memberikan wawasan, pengalaman, pengajaran, dan pelayanan yang luar biasa selama masa studi penulis disini. Kontribusi dan dedikasi mereka telah membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih berkembang dan siap menghadapi tantangan di masa depan.
7. Keluarga Besar Hj. Mamoen terutama Ibu, Papah, Kakak yang selalu memberikan penulis cinta, dukungan dan pengertian. Doa dan motivasi keluarga merupakan kekuatan utama bagi penulis dalam menghadapi setiap rintangan dan mencapai setiap tujuan.
8. Sepupu *perbestiean* penulis yang sangat penulis sayangi, Abang, Tete, Kakang Al, De Ima, Syahid, dan Eteh, terima kasih untuk tangan yang selalu diulurkan dan telinga yang siap mendengar.
9. Kepada sahabat yang penulis temui dari SMP hingga saat ini masih bertahan disisi penulis, FILARISA (Indah, Sri Suci, Syarabila) terima kasih karna tidak pernah meninggalkan penulis dalam keadaan apapun, terima kasih juga karena telah menjadi alasan penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Followers *second instagram @usersearh_* yang sudah menerima penulis dan penulis percayai sebagai teman dekat.
11. Tema-teman dekat, Rini, *praying circle* dan teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2020 yang pernah memberikan keceriaan dalam perkuliahan ini. Kebersamaan dan kehangatan hubungan kita semua semoga selalu menjadi penyemangat dalam meniti perjalanan.
12. Aurorae Chava Al-Hakim dan Issa Xander sebagai adik jarak jauh tercinta yang selalu menjadi *mood booster* dan semangat bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan agar dapat terus berkembang dan memberi manfaat.

Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Yogyakarta, 12 Juli 2024

A handwritten signature in black ink on a light gray background. The signature is stylized and appears to be 'Anisa Fatu Robbani'.

Anisa Fatu Robbani

DAFTAR ISI

MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Landasan Teori	16
C. Kerangka Berpikir.....	26
D. Hipotesis.....	27
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN	31
A. Desain Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel.....	31
C. Instrumen Penelitian.....	32
D. Definisi Variabel dan Indikator Penelitian	33
E. Prosedur Penelitian	35

F. Teknik Analisis Data	36
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum	39
1. Sejarah Pegadaian Syariah	39
2. Visi Misi Pegadaian Syariah	40
3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Kusumanegara	41
B. Demografi Responden.....	41
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
2. Berdasarkan Usia	42
3. Berdasarkan Pekerjaan	43
4. Berdasarkan Penghasilan Perbulan	44
5. Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	44
C. Evaluasi Model	45
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>outer model</i>).....	45
2. Pengujian Model Struktural (<i>inner model</i>)	52
3. Pengujian Hipotesis.....	53
D. Pembahasan Hasil Penelitian	55
1. Hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah.....	56
2. Hubungan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah	57
3. Hubungan Minat terhadap Keputusan Nasabah	59
4. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Minat	60
5. Hubungan Promosi terhadap Minat	62

6.	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Melalui Minat	
	63	
7.	Hubungan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Melalui Minat	65
BAB V	67
PENUTUP	67
A.	Kesimpulan	67
B.	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	27
---	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	2
Tabel 3. 1 Skala Likert	33
Tabel 3. 2 Variabel Independen	34
Tabel 3. 3 Variabel Dependen	35
Tabel 3. 4 Variabel Intervening	35
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin responden.....	42
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	42
Tabel 4. 3 Pekerjaan	43
Tabel 4. 4 Penghasilan Perbulan	44
Tabel 4. 5 Lama Menjadi Nasabah.....	44
Tabel 4. 6 Outer Loading	46
Tabel 4. 7 Nilai Average Variance Extraced.....	48
Tabel 4. 8 Hasil Fornell Larcker	49
Tabel 4. 9 Hasil Cross Loadings	50
Tabel 4. 10 Hasil Cronbach's alpha dan composite reability	52
Tabel 4. 11 Nilai R-Square	52
Tabel 4. 12 hasil Path Coeffecients	53
Tabel 4. 13 spesific indirect	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	77
Lampiran 2 Hasil Pernyataan Kuisisioner	85
Lampiran 3 output SmartPLS	101
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	107
Lampiran 5 Uji Similaritas.....	108