

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND EQUITY*
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi kasus Pegadaian Syariah)



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat melakukan penulisan untuk penyusunan skripsi

Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

Linda Anindita

NPM: 20160730011

EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND EQUITY*
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi kasus Pegadaian Syariah)



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat melakukan penulisan untuk penyusunan skripsi

Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

Linda Anindita

NPM: 20160730011

EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

NOTA DINAS

Yogyakarta, 15 Maret 2020

Lamp : 3 eks. Skripsi

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah menerima dan melakukan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Linda Anindita

Nim : 20160730011

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND EQUITY* PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan bahwa naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan di munaqasyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum wr. wb.

Dosen Pembimbing

Dyah Pikanti Diwanti, S.E, M.M

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**PENGARUH KULITAS PELAYANAN DAN *BRAND EQUITY*
PENGADAIAN SYARIAH DIGITAL TERHADAP KEPUASAN
NASABAH**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Linda Anindita

NPM : 20160730011

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Pendidikan Agama Islam pada tanggal 03 April 2020 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Munaqasyah

Ketua Sidang : Syah Amelia Manggala Putri S.Ei., M.Ei (.....)

Pembimbing : Dyah Pikanthi Dieanti S.E., M.M (.....)

Penguji : M. Zakiy M.Sc (.....)

Yogyakarta, 27 Juni 2020

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan



Dr. Akif Khilmiyah, M. Ag.

NIK. 19680212199202113016

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Linda Anindita

Nomor Mahasiswa : 20160730011

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
BRAND EQUITY PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan, kecuali yang secara tertulis sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Yogyakarta, 15 Maret 2020

Yang membuat pernyataan

Linda Anindita

MOTTO

"Bermimpilah seakan kamu akan hidup selamanya. Hiduplah seakan kamu akan mati hari ini."

- James Dean

"Jangan menyerah, lelah itu sudah pasti, istirahat jika lelah itu tiba. Jangan berhenti berjuang dan berdoa karena kita tidak tahu kehendak Tuhan yang mana yang akan tersemogakan."

-Linda

"Jika kita bertemu rintangan, yang harus kita lakukan adalah melintasinya. Rintangan itu akan berubah menjadi jembatan."

- Song Sam-dong

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT, skripsi penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tersayang, Bapak Marsono dan Ibu Marganingsih karena telah melahirkan, membesarkan dan mendidik putrinya dengan penuh kasih sayang yang tidak akan pernah bisa diungkapkan dengan kata-kata, terima kasih selalu atas doa yang telah kalian panjatkan untuk kesuksesan putrinya.
2. Saudara perempuanku kakak Indri Nur Malasari, sepupuku Wahyu Sigit Setiawan, kakak Tri Budiarti, paman, bibi dan keponakan yang selalu aku rindukan Adiva Kirana Bagus. Terima kasih atas doa, dukungan dan semangat yang telah kalian berikan untuk menyelesaikan skripsi ini
3. Keluargaku yang ada di Solo, terimakasih atas semua dukungan, kasih sayang, semangat dan motivasi yang telah diberikan selama masa kuliah.

Penulis

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan serta kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW karna perjuangannya yang membawa kita ke jaman yang terang benderang seperti saat ini. Dengan kemurahannya maka skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Equity* Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah”** dapat penulis selesaikan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, MA. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dyah Pikanti Diwanti, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran, petunjuk dan selalu sabar menanggapi setiap keluhan dan pertanyaan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

5. Mas'udi, Drs., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan dan saran sehingga skripsi ini telah selesai dengan baik.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Agama Islam yang telah memberikan ilmu, pelajaran serta pengalaman yang berharga bagi peneliti.
7. Seluruh Pengelola PT. Pegadaian Syariah Yogyakarta yang telah memberikan izin dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini.
8. Bapak Marsono dan Ibu Marganingsih tercinta, kakak saya Indri Nur Malasari yang selalu mendukung dan memberikan semangat, motivasi dan tak henti-hentinya mendoakan untuk kelancaran dalam penulisan skripsi ini
9. Sahabat seperjuangan Ifah Maulida, Dyah Amir Rinanti, Rachma Agustriani, Refani Arbain yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menemani dan memberikan semangat.
10. Untuk seluruh sahabatku serta teman-temanku tercinta khususnya Diah, Kiki, Putry, Aulia, Lulu, Melly, Novita yang selalu membantu ketika aku membutuhkan bantuan. Terima kasih atas saran kalian, semoga pertemanan kita tidak akan putus meskipun nanti kita dipisahkan jarak.
11. Teman-teman KKN Sigi, Dian, Putri, Rozanov, dan Vea yang mau membantu dan menemani penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas semangat yang kalian berikan.
12. Teman-teman seangkatan khususnya kelas A yang telah berjuang bersama-sama dari semester 1 hingga saat ini

13. Teman-teman satu DPS yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama bimbingan
14. Seluruh responden saya yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner, atas kerjasamanya saya berterima kasih.

Segala kebaikan para pihak yang telah membantu dan mendoakan dalam penulisan skripsi ini, semoga kebaikan tersebut mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun dari semua pihak untuk memperbaiki skripsi ini. Terakhir penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	14
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penulisan	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
E. Sistematika Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Brand Equity</i>	Error! Bookmark not defined.

4.	Kepuasan Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Kerangka Pikir	Error! Bookmark not defined.
D.	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Alur Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
	BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
	METODE PENULISAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Jenis Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Populasi dan Sampel Penulisan	Error! Bookmark not defined.
1.	Populasi	Error! Bookmark not defined.
2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2.	Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Data primer.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Data sekunder	Error! Bookmark not defined.
E.	Definisi operasional variabel penulisan	Error! Bookmark not defined.
F.	Uji Instrumen Penulisan	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
G.	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
H.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
I.	Uji Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Signifikansi Simultan.....	Error! Bookmark not defined.
	BAB IV	Error! Bookmark not defined.
	HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Umum Objek penelitian	Error! Bookmark not defined.

1. Sejarah pegadaian syariah	Error! Bookmark not defined.
2. Letak geografis unit pegadaian syariah pasar telo.	Error! Bookmark not defined.
3. Visi dan misi pegadaian syariah Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penyebaran Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
C. Analisis karakteristik responden.....	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis uji instrumen	Error! Bookmark not defined.
E. Analisis data Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
F. Uji analisis data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Pembahasan hasil penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 1 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2. Data Responden	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3. Tabulasi jawaban.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 4. Distribusi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 5. Statistik Frekuensi	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 6. Hasil Uji Analisa	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 7. Surat.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Realiabilitas Kualitas Pelayanan (X1) ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Uji Realiability Brand Equitas (X2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Uji Multikolonieritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Uji Multikolonieritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.14 Hasil Uji T..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Hasil Uji F..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Alur Penulisan Kuantitatif (Sugiyono, 2015)... **Error! Bookmark not defined.**

