DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN..... ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR..... xiii
DAFTAR TRANSLITERASI..... xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah..... 1
B. Rumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 12
D. Kegunaan Hasil Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA..... 14
A. Landasan Teori 14
1. Teori Gadai 14
2. Teori Nilai Taksiran 18
3. Teori Biaya dalam Pegadaian 19
4. Teori Pelayanan 22
5. Teori Keputusan Nasabah 29
B. Penelitian Terdahulu 33
C. Kerangka Konseptual 36
D. Hipotesis 38

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III METODE PENELITIAN 40

A. Jenis Penelitian 40
B. Waktu dan Tempat Penelitian 40
C. Populasi dan Sampel 41
1. Populasi 41
2. Sampel 41
D. Variabel Penelitian 43
1. Variabel Bebas 43
2. Variabel Terikat 44
E. Definisi Operasional 44
F. Data dan Sumber Data 47
G. Teknik Pengumpulan Data 48
H. Teknik Analisis Data 49
1. Analisis Deskriptif 49
2. Analisis Regresi Linier Berganda 50
3. Uji Hipotesis 51
4. Uji Asumsi Klasik 53
I. Uji Validitas dan Reliabilitas 55
1. Uji Validitas 55
2. Uji Reliabilitas 58

BAB IV HASIL PENELITIAN 60

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian 60
1. Gambaran Umum Solusi Tunai 60
2. Visi dan Misi Solusi Tunai 64
3. Nilai-Nilai Solusi Tunai 65
4. Struktur Organisasi Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo 65
5. Produk Solusi Tunai 66

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Karakteristik Responden 73
1. Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin 74
2. Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Usia 75
3. Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Tingkat Pendidikan 76
4. Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Pekerjaan 77
5. Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Pendapatan 78
C. Analisis Data 79
1. Uji Asumsi Klasik 79
a) Uji Normalitas 79
b) Uji Heteroskedastisitas 81
c) Uji Multikolinearitas 84
2. Analisis Regresi Linier Berganda 86
3. Uji Hipotesis..... 87
a) Uji F 87
b) Uji t 89

BAB V PEMBAHASAN 92
A. Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) Secara Simultan..... 92
B. Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) Secara Parsial 95
C. Pengaruh Variabel yang Paling Dominan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo 101

BAB VI PENUTUP 104
A. Kesimpulan..... 104
B. Saran 106

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA 108

LAMPIRAN 111

BIODATA PENULIS

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

2.1 Penelitian Terdahulu 34
3.1 Definisi Operasional Variabel 44
3.2 Uji Validitas Variabel Nilai Taksiran 56
3.3 Uji Validitas Variabel Biaya-Biaya 57
3.4 Uji Validitas Variabel Pelayanan 57
3.5 Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah 58
3.6 Uji Reliabilitas 59
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 74
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 75
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 76
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 77
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 78
4.6 Uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* 80
4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas 82
4.8 Uji Multikolinearitas 85
4.9 Uji Regresi Linier Berganda 86
4.10 Hasi Uji F 88
4.11 Hasil Uji t 90
4.12 Penjelasan Hasil Uji t 91
5.1 Pengaruh Variabel Bebas Paling Dominan Terhadap Variabel Terikat 101

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Kerangka Konseptual 38
4.1 Rantai *Supply* Emas Solusi Tunai 61
4.2 Skema Solusi Tunai 62
4.3 Struktur Organisasi Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo 66
4.4 Grafik P-Plot 81
4.5 Grafik Scatter Plot 84

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id