

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN  
UNIT PEGADAIAN SYARIAH  
KM 11 PALEMBANG**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Program Studi Ekonomi Syariah  
Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu

**OLEH**

Dilia Oktari

NPM 2015.01.012

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI  
PALEMBANG  
2019**



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Sdri Dilia Oktari

Lamp : 1

Kepada

Yth, Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM Palembang

Di Palembang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Dilia Oktari

NPM : 2015.01.012

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan menggunakan Unit Pegadaian Syariah Km 11 Palembang

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Syariah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

*Wasalamu'alaikum Wr.Wb.*

Palembang, 13 September 2019

Pembimbing I

**Dr. Hj. Qodariah Barkah, M.H.I**  
NIP. 20261170001



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Sdri Dilia Oktari

Lamp : 1

Kepada

Yth, Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM Palembang

Di Palembang

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Dilia Oktari

NPM : 2015.01.012

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan Unit Pegadaian Syariah Km 11 Palembang

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Syariah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

*Wasalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Palembang, 13 September 2019

Pembimbing II

**H. Bagus Setiawan, Lc., M.E**  
NIDN. 2129098603



Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah FM-STEBISIGM ES

Indo Global Mandiri

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan Unit Pegadaian Syariah Km 11 Palembang

Nama : Dilia Oktari

NPM : 2015.01.012

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.E

Palembang, 13 September 2019

Ketua STEBIS IGM,

**H. Chandra Satria, S.E., M.Si**

**NIDN:0209068101**



Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah FM-STEBISIGM-ES

Indo Global Mandiri

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**UJIAN SKRIPSI**

Skripsi Berjudul : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan Unit Pegadaian Syariah Km 11 Palembang

Nama : Dilia Oktari

NPM : 2015.01.012

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Muhammad Wadud, S.E.,M.Si

(  )

Penguji I : Saprida, M.H.I

(  )

Penguji II : H. Bagus Setiawan, Lc., M.E

(  )

Diuji di Palembang pada tanggal 13 September 2019

Waktu : 10:30- 11:30 Wib

Predikat Kelulusan : Memuaskan / Sangat Memuaskan / Cum Laude

\*Coret yang tidak perlu

**HALAMAN REVISI**

Nama : Dilia Oktari

NPM : 2015.01.012

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan Unit Pegadaian Syariah km 11 Palembang

Palembang, 30 oktober A2019

Penguji Skripsi,

Tanggal Ujian Skripsi: 13 September 2019

Ketua Penguji



Muhammad Wadud, S.E., M. Si

Tanggal Ujian Skripsi: 13 September 2019

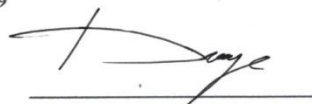
Penguji I



Saprida, M.H.I

Tanggal Ujian Skripsi: 13 September 2019

Penguji II



H. Bagus Setiawan, Lc., M.E

Mengetahui,

Ka. Prodi Ekonomi Syariah



Mustikawati, S.E., M.Si

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dilia Oktari  
NIM : 2015.01.012  
Jenjang : Strata Satu  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya

Palembang, 13 September 2019

Saya yang menyatakan,



Dilia Oktari

NIM. 2015.01.012

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dilia Oktari  
NPM : 2015.01.012  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah IGM  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan Unit Pegadaian Syariah km 11 Palembang

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang  
Pada tanggal : September 13 2019

Yang menyatakan



Dilia Oktari

NIM. 2015.01.012



## MOTTO

*“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kemampuannya ”*

**(Qs Al- Baqarah 286)**

*“ Ilmu pengetahuan itu bukanlah yang dihafal melainkan yang memberikan manfaat ”*

*(Imam Syafii)*

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena atas izin dan ridho-Nya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini, penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tersayang, Ayah (Rusmadi) dan Ibu (Nurhayati), yang sangat saya hormati dan saya cintai. Selalu menguatkan dengan sepenuh hati, merawatku, memotivasiku dengan nasehat-nasehat yang luar biasa, dan selalu mendo“akanku agar terus dalam jalan-Nya, semoga selalu berada dalam lindungan Allah SWT dan mendapatkan keberkahan dalam setiap langkahnya.
2. Kakakku (Feby dan Rini) dan adikku (Akbar) serta keluarga besarku, berkat do’a, dukungan, motivasi dan senyum semangatnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Sahabat-sahabat yang telah memberikan bantuan, masukan, saran dan selalu ada disetiap suka maupun duka.
4. Rekan-rekan seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2015 STEBIS IGM,
5. Almamaterku tercinta tempat ku menimba ilmu STEBIS IGM.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan Unit Pegadaian Syariah Km 11 Palembang” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah STEBIS IGM Palembang. Tak lupa pula shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan, bantuan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal ini terutama pada:

1. Bapak H.Chandra Satria, S.E.,M.Si selaku ketua di Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
2. IbuMustikawati, SE.,M.Si selaku ketua kaprodi di Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
3. Ibu Dr. Hj. QodariahBarkah, M.H.I selakuPembimbing I dalam pembuatan skripsi rela meluangkan waktunya dalam memberikan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak H. Bagus Setiawan , Lc.,M.E selaku Pembimbing II dalam pembuatan skripsi rela meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dalam memberikan saran dalam penulisans kripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
6. Seluruh staf dan karyawan Unit Pegadaian Syariah Km 11 Palembang.

7. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, baik berupa moril dan materi.

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan karunia-nya sesuai amal baik yang telah diberikan dan diharapkan semoga skripsi ini akan bermanfaat bagi penulis dan sebagai bahan pertimbangan untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut.

Palembang, Agustus 2019

Penyusun,

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> ... ..	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> ... ..	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah .....	4
1.3 Tujuan penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB 11 LANDASAN TEORI</b>	
2.1 KAJIAN TEORI .....	7

2.1.1 Ekonomi Islam tentang Promosi .....	7
2.2.1 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	12
2.3.1 Pengertian Minat Nasabah .....	15
2.4.1 Pengertian Gadai .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Hipotesis .....	28
2.4 Kerangka Pemikiran .....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	30
3.1.1 Tempat Penelitian.....	30
3.1.2 Sejarah Pegadaian Syariah .....	30
3.1.3 Struktur Organisasi.....	31
3.1.4 Visi Dan Misi .....	33
3.1.5 Produk Pegadaian Syariah.....	33
3.2 METODE PENENTUAN SAMPEL.....	35
3.2.1 Populasi .....	35
3.2.2 Sampel.....	35
3.2.3 Jenis Penelitian.....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.4 Metode Analisis Data .....	38
3.5 Operasional Variabel Penelitian .....	43

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	45
----------------------------	----

4.1.1 Deskriptif Responden Penelitian.....	45
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
2. Responden Berdasarkan Usia .....	46
3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
4. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.1.2 Pengujian Validitas .....	48
4.1.3 Pengujian Reliabilitas.....	49
4.1.4 Pengujian Normalitas .....	51
4.1.5 Pengujian Regresi Linier Berganda .....	52
4.1.6 Pengujian Uji t.....	54
4.1.7 Pengujian Uji f .....	55
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah .....	1
Tabel 2.2 PenelitianTerdahulu .....	23
Tabel 3.5 DefinisiOperasionalVariabel.....	43
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Responden Berdasarakan Pekerjaan .....	47
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
Tabel 4.1.2 Uji Validitas .....	48
Tabel 4.1.3 Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.1.5 Uji Regresi linier Berganda.....	53
Tabel 4.1.6 Uji T (Persial).....	54
Tabel 4.1.7 Uji F .....	55
Tabel 4.1.8 Koefisien Determinasi (R2) .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1.3 Struktur Organisasi UPS .....	31
Gambar4.1.4 Uji Normalitas .....	51



## TABEL SIMBOL

### PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

#### Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba <sup>ʿ</sup>	B	Be
ت	Ta <sup>ʿ</sup>	T	Te
ث	Sa <sup>ʿ</sup>	Ṣ	Es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa <sup>ʿ</sup>	Ḥ	Ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha <sup>ʿ</sup>	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengantitik di atas)
ر	Ra <sup>ʿ</sup>	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengantitik di bawah)
ض	Ḍāḍ	Ḍ	De (dengantitik di bawah)
ط	Ṭa <sup>ʿ</sup>	Ṭ	Te (dengantitik di bawah)

ظ	Za''	Z	Zet (dengantitik di bawah)
ع	„ain	‘	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa''	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha''	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya''	Y	Ye