

PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH

*Syaiful Syahputra¹⁾, Puji Aryani²⁾, Susi Wardani³⁾, M. Naufal Hidayat⁴⁾

^{1), 2), 3), 4)} Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Aceh

*Email: saifulsaputraaipi@gmail.com

Abstrak

Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan berbasis prinsip syariah yang menawarkan pembiayaan tanpa riba, menggunakan akad transparan seperti Mudarabah dan Rahn. Dengan layanan cepat, adil, dan sesuai syariat Islam, Pegadaian Syariah menjadi pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pendanaan. Variabel penelitian ini fokus pada variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan layanan pegadaian syariah berpengaruh simultan terhadap loyalitas nasabah di kantor pegadaian syariah Banda Aceh. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif berbasis angka untuk menguji hipotesis. Penelitian mencakup deskriptif untuk memaparkan karakteristik, eksperimental untuk menelusuri sebab-akibat, dan korelasional untuk hubungan variabel. Pendekatan ini bersifat ilmiah, memenuhi standar seperti objektivitas dan sistematika, serta menggunakan analisis statistik guna mencapai tujuan penelitian. Penelitian dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. Penelitian ini menganalisis pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan layanan terhadap loyalitas nasabah di PT Pegadaian Syariah Banda Aceh, dengan pengalaman pelayanan sebagai variabel Intervening. Hasil uji menunjukkan semua variabel valid (r hitung $> 0,195$), reliabel (r alpha $> 0,6$), dan berdistribusi normal ($Sig. 0.244 > 0.05$). Manfaat, kepercayaan, dan kemudahan layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (t hitung $> t$ tabel 1.566), mendukung temuan penelitian sebelumnya. Hasil Penelitian menunjukkan manfaat, kepercayaan, dan kemudahan layanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

Kata Kunci: *Pegadaian Syariah, Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan layanan, Loyalitas nasabah*

Abstract

Syariah Pawnshop is a financial institution based on sharia principles that offers interest-free financing using transparent contracts such as Mudarabah and Rahn. With fast, fair, and Sharia-compliant services, Syariah Pawnshop has become a preferred choice for people to meet their funding needs. This research focuses on the variables of benefits, trust, and service convenience of Syariah Pawnshop simultaneously affecting customer loyalty at the Syariah Pawnshop branch in Banda Aceh. The research approach uses a quantitative method based on numerical data to test hypotheses. The study includes descriptive to describe characteristics, experimental to trace cause-effect, and correlational to assess variable relationships. This approach is scientific, meeting standards such as objectivity and systematic analysis, and uses statistical analysis to achieve research objectives. The study was conducted at the Syariah Pawnshop Branch in Banda Aceh. The research analyzes the influence of benefits, trust, and service convenience on customer loyalty at PT Syariah Pawnshop Banda Aceh, with service

experience as an intervening variable. The test results show all variables are valid (r count > 0.195), reliable (r alpha > 0.6), and normally distributed (Sig. $0.244 > 0.05$). Benefits, trust, and service convenience have a positive and significant influence on loyalty (t count $>$ ttable 1.566), supporting previous research findings. The study results indicate that benefits, trust, and service convenience significantly affect customer loyalty at PT Syariah Pawnshop Branch Banda Aceh both partially and simultaneously.

Keywords: *Syariah Pawnshop, Benefit, Trust, Service Convenience, Customer Loyalty*

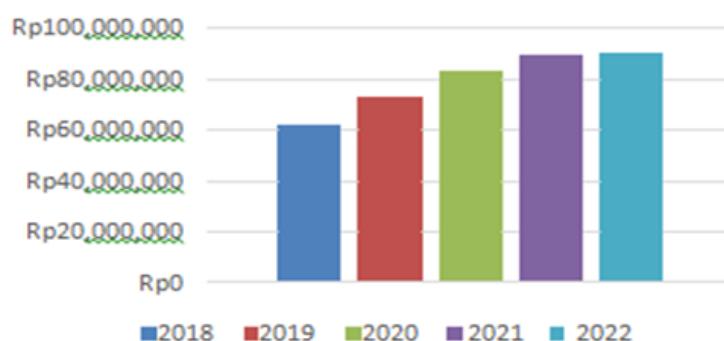
A. PENDAHULUAN

Sektor keuangan yang berbasis prinsip-prinsip syariah di Indonesia telah menyaksikan perkembangan yang cukup signifikan dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Hal tersebut di dorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menerapkan kaidah-kaidah syariah dalam aktivitas ekonomi dan keuangan. Salah satu lembaga keuangan syariah yang turut mengalami pertumbuhan pesat adalah PT. Pegadaian Syariah. Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan non-perbankan yang menawarkan layanan pembiayaan dengan menggunakan sistem gadai yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah Islam. Berbeda dengan pegadaian konvensional yang menerapkan sistem bunga, pegadaian syariah mengimplementasikan prinsip bagi hasil, Mudharabah, dan Rahn. Rahn atau gadai adalah penguasaan barang milik peminjam oleh pemberi pinjaman sebagai jaminan atas pinjaman yang diberikan, tanpa unsur riba. Jika peminjam tidak dapat melunasi pinjamannya sesuai perjanjian, maka barang yang digadaikan tersebut dapat dijual oleh pemberi pinjaman untuk melunasi sisa pinjaman, setelah terlebih dahulu dilakukan pemberitahuan dan kesepakatan. Dengan demikian, mekanisme ini dianggap lebih adil dan sesuai dengan nilai-nilai keadilan serta tolong-menolong dalam Islam.

Pegadaian syariah juga memastikan bahwa semua transaksi dilakukan sesuai dengan Hukum Islam, yang melarang riba (bunga) dan mempromosikan keadilan serta kesejahteraan bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut. Selain itu, pegadaian syariah bisaanya menawarkan biaya administrasi yang lebih transparan dan tetap, sehingga memberikan kepastian bagi para nasabah dalam menghitung kewajiban mereka. Dengan demikian, pegadaian syariah memberikan alternatif yang sesuai dengan nilai-nilai Islam bagi umat Muslim yang membutuhkan layanan pembiayaan atau pinjaman. (Kristina et al., 2019:135). Menurut pasal 20 ayat (14).

Berdasarkan data resmi yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total aset yang dimiliki oleh industri gadai di Indonesia pada tahun 2022 mencapai angka Rp90.251 miliar, mengalami peningkatan sebesar 1,04% jika dibandingkan dengan total aset pada

tahun sebelumnya yang tercatat sebesar Rp89.325 miliar. Sementara itu, jumlah pemberian dan pinjaman yang disalurkan oleh industri gadai pada tahun 2020 tercatat sebesar Rp83.022 miliar, naik sebesar 10,08% dari jumlah pemberian dan pinjaman yang disalurkan pada tahun sebelumnya yang hanya mencapai Rp73.331 miliar. Jika melihat lebih jauh ke belakang, pada tahun 2018, total aset yang dimiliki oleh industri gadai hanya sebesar Rp61.665 miliar, sehingga peningkatan yang terjadi dari tahun 2018 hingga 2022 mencapai 46,36% (Pegadaian.co.id). Tren peningkatan pemberian seperti yang disebutkan di atas juga dialami oleh salah satu perusahaan penyedia layanan gadai syariah, yaitu PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.



Gambar 1. Data Pegadaian Syariah 2022-2024

Solusi pemberian berbasis gadai emas yang sesuai dengan kaidah syariah menjadi salah satu opsi untuk memenuhi kebutuhan dana dengan cara yang tepat dan cepat. Lembaga pegadaian syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah menawarkan layanan untuk hampir semua jenis kebutuhan pendanaan, baik untuk konsumsi maupun terutama untuk tujuan produktif.

Rumusan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di kantor pegadaian syariah?
2. Apakah variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di kantor pegadaian syariah?
3. Apakah variabel kemudahan layanan pegadaian syariah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di kantor pegadaian syariah?
4. Apakah variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan layanan pegadaian syariah berpengaruh simultan terhadap loyalitas nasabah di kantor pegadaian syariah?

Tujuan Penelitian Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis manfaat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di kantor pegadaian syariah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di kantor pegadaian syariah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kemudahan layanan pegadaian syariah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di kantor pegadaian syariah.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan layanan pegadaian syariah berpengaruh simultan terhadap loyalitas nasabah di kantor pegadaian syariah.

Manfaat Penelitian Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan manfaat mengenai manfaat, kepercayaan dan kemudahan pelayanan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT Pegadaian sehingga bisa menjadi solusi alternatif kebijakan PT pegadaian kedepannya.

2. Manfaat Praktis

Bagi Penulis, dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai manfaat, kepercayaan dan kemudahan pelayanan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan.

3. Manfaat Aplikatif

Penelitian ini sebagai bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui manfaat, kepercayaan dan kemudahan pelayanan sehingga perusahaan akan mudah melakukan peningkatan loyalitas..

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian merujuk pada metode atau kerangka kerja yang dipakai untuk mencapai tujuan penelitian. Dalam konteks ini, pendekatan yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif, yang menitik beratkan pada pengumpulan serta analisis data berbasis angka guna menguji hipotesis. Jenis penelitian yang digunakan mencakup penelitian deskriptif untuk memaparkan karakteristik populasi atau kondisi tertentu,

penelitian eksperimental untuk menelusuri hubungan sebab-akibat, dan penelitian korelasional untuk menilai hubungan antara berbagai variabel. (Sugiyono, 2018).

Metode penelitian adalah fondasi dalam proses ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan maksud yang spesifik (Sugiyono, 2016). Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif karena metode ini merupakan pendekatan positivistik yang didasarkan pada filsafat positivisme, serta pendekatan ini bersifat ilmiah karena telah memenuhi standar ilmiah seperti kekonkritan, keukuran, keterobjektifan, dan sistematika. Selain itu, pendekatan ini menggunakan data berupa angka dan analisis statistik dalam melakukan analisis data penelitian (Sugiyono, 2016).

a. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014). Populasi pada penelitian ini adalah semua nasabah pegadaian syariah yang ada di Cabang Banda Aceh baik berupa kredit, tabungan atau pun lainnya.

Sedangkan Sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Sampel dapat diartikan sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan *margin error* 5-10%.

b. Indikator penelitian

Indikator variabel merupakan kategori data yang dipecahkan yang harus dikumpulkan oleh peneliti. Berikut indikator variabel pada penelitian ini :

Tabel 2. Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Konsep
Manfaat	a. Bukti langsung b. Kehandalan c. Ketanggungan d. Jaminan e. Empati	Untuk mengukur manfaat yang diberikan terhadap nasabah
Kepercayaan	a. <i>Integrity</i> (Kejujuran) b. <i>Benevolence</i> (Kebajikan) c. <i>Competence</i> (kemampuan)	Untuk mengukur tingkat kepercayaan yang tercipta pada nasabah terhadap Perusahaan
Kemudahan Layanan	a. Empati b. Kecepatan menangani masalah	Untuk mengukur kemudahan nasabah terhadap Perusahaan

Variabel	Indikator	Konsep
Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> c. Keadilan d. Kompensasi yang diberikan a. Membeli antar lini produk dan jasa b. Melakukan pembelian ulang secara teratur c. Menunjukan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing d. Merefrensikan kepada orang lain 	Untuk mengukur tingkat loyalitas nasabah pada Perusahaan

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang bersifat sistematis dan objektif untuk menguji hipotesis atau untuk menjawab pertanyaan penelitian tertentu dengan menggunakan data berupa angka dan analisis statistik. Pendekatan ini digunakan ketika peneliti ingin mengukur hubungan antara variabel, menguji teori, atau membuat prediksi berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Penelitian kuantitatif mencakup berbagai jenis desain penelitian, termasuk eksperimen, survei, dan studi korelasional. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah:

a. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan karakteristik populasi atau area tertentu. Dalam konteks ini, penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi nasabah terhadap manfaat, kepercayaan, dan kemudahan layanan Pegadaian Syariah, serta loyalitas nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

b. Penelitian Eksperimental

Penelitian eksperimental adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara dua atau lebih variabel dengan cara melakukan manipulasi terhadap variabel independen dan mengamati pengaruhnya terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, pendekatan eksperimental digunakan untuk mengetahui apakah

perubahan dalam variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan layanan secara langsung mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah.

c. Penelitian Korelasional

Penelitian korelasional adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel-variabel tersebut. Dalam penelitian ini, pendekatan korelasional digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara manfaat, kepercayaan, dan kemudahan layanan dengan loyalitas nasabah.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang mengandalkan pada data yang berbentuk angka dan dianalisis dengan menggunakan metode statistik. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk menguji hipotesis dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasi. Pendekatan ini bersifat ilmiah karena memenuhi syarat-syarat seperti objektivitas, sistematis, dan replikatif. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, peneliti dapat mengukur variabel-variabel yang diteliti secara lebih akurat dan obyektif. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan layanan terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh yang beralamat di Jl. Panglima Polem No. 44, Banda Aceh. Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2023. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa lokasi tersebut merupakan salah satu cabang Pegadaian Syariah yang aktif dan memiliki jumlah nasabah yang cukup banyak, sehingga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang relevan dan representatif.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu:

- Bagian pertama berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai data demografis responden, seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

- b. Bagian kedua berisi pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian, yaitu manfaat, kepercayaan, kemudahan layanan, dan loyalitas nasabah. Pernyataan-pernyataan tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan sebelumnya dan menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu: sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5).

5. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur tersebut dapat menghasilkan data yang konsisten dan stabil.

b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (manfaat, kepercayaan, dan kemudahan layanan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).

d. Uji t dan Uji F

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah. Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden di PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, berusia antara 25–35 tahun, berpendidikan terakhir SMA/sederajat, dan bekerja sebagai wiraswasta. Lama menjadi nasabah sebagian besar berada pada rentang 1–3 tahun.

Tabel 3. Karakteristik dan Jumlah Responden

No	JK	Jumlah Responden	%
1	Pria	24	30
2	Wanita	56	70
	Total	80	100

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan terhadap seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner. Hasil uji menunjukkan bahwa semua butir memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,195), yang berarti semua butir pertanyaan adalah valid. Sedangkan uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach Alpha di atas 0,6, artinya seluruh instrumen reliabel.

a. Uji Validitas

Tabel 4. Uji Validitas

No	Dimensi	Pertanyaan	R_{hitung}	R_{Tabel}	Ket
				(N=100.Sig 0,05)	
1	Manfaat Layanan Pegadaian Syariah	X2.1	0,461**	0,195	valid
		X2.2	0,231**	0,195	valid
		X2.3	0,289**	0,195	valid
		X2.4	0,301**	0,195	valid
		X2.5	0,385**	0,195	valid
2	Kepercayaan Terhadap Layanan Pegadaian Syariah	X3.1	0,453**	0,195	valid
		X3.2	0,370**	0,195	valid
		X3.3	0,432**	0,195	valid
3	Kemudahan Layanan	X4.1	0,376**	0,195	valid
		X4.2	0,360**	0,195	valid
		X4.3	0,327**	0,195	valid
		X4.4	0,327**	0,195	valid
4	Loyalitas Nasabah	Y.1	0,282**	0,195	valid
		Y.2	0,218**	0,195	valid
		Y.3	0,250**	0,195	valid
		Y.4	0,448**	0,195	valid

b. Uji Reliabilitas

Tabel 5. Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1	Manfaat	0,818	Reliabel
2	Kepercayaan	0,822	Reliabel
3	Kemudahan Layanan	0,823	Reliabel
4	Loyalitas Nasabah	0,827	Reliabel

c. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal. Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,244 > 0,05$, sehingga data dikatakan berdistribusi normal.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
<i>Unstandardized Residual</i>		
N		100
Normal	<i>Mean</i>	.0000000
Parameter ^{a,b}	<i>Std. Deviation</i>	.02633380
Most	<i>Absolute</i>	.101
Extreme	<i>Positive</i>	.108
Differences	<i>Negative</i>	-.101
<i>Test Statistic</i>		.101
<i>Monte Carlo Sig. (2-tailed)</i>		.244 ^c

- a. *Test distribution is Normal*
- b. *Calculated from data*
- c. *Significance of Monte Carlo*

3. Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas merupakan metode yang digunakan untuk mendeteksi apakah terdapat perbedaan varian residual antar pengamatan dalam model regresi, seperti yang dijelaskan oleh Ghozali (2013:139). Untuk mendeteksi heteroskedastitas, dapat dilihat dari koefisien regresi setiap variabel independen terhadap nilai residualnya. Mengacu pada Suliyanto (2009), jika nilai probabilitas lebih besar dari alpha ($\text{Sig.} > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa model tersebut terbebas dari masalah heteroskedastitas.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastitas

Model	<i>Coeffecients^a</i>			t	Sig.
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	Beta		
<i>Constant</i>	1.831	.760		2.410	,018
1 Manfaat	-.036	.043	-.097	-.832	,408
Kepercayaan	-.020	.056	-.043	-.366	,716
Kemudahan Layanan	-.025	.054	-.054	-.470	,640

a. Dependent Variable: ABS_RES

4. Uji Multikoleniaritas

Pengujian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat keterkaitan antara variabel-variabel independen yang dapat menyebabkan masalah multikolinearitas (Suliyanto, 2009). Dalam mendeteksi adanya multikolinearitas pada model, dapat digunakan metode Variance Inflation Factor (VIF). Suatu model dapat dikatakan mengalami multikolinearitas apabila nilai VIF-nya lebih besar dari 10. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi, berikut adalah metode pendektsiannya:

- Besarnya nilai VIF, Bebas multikolinearitas jika $VIF \leq 10$
- Besarnya nilai toleransi pedoman suatu model bebas multikolinearitas jika nilai tolerance $\geq 0,1$ (Ghozali, 2013:105)

Tabel 8. Hasil Uji Multikoleniaritas

	<i>Coeffecients^a</i>		<i>Collinearity Statistics</i>	
			<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Constant				
1 Manfaat (X1)			,745	1.342
Kepercayaan (X2)			,735	1.361
Kemudahan Layanan (X3)			,771	1.298
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)				

5. Uji Statistik

a. Uji T Parsial

Uji ini dimanfaatkan dalam mengukur sejauh mana pengaruh variabel independen dalam menjelaskan varaiabel dependen (ghozali, 2013:98). Kriteria dalam

menunjukan uji adalah apabila $sig < 0,05$ atau $= 0,05$ maka, suatu variabel independen dapat dikatakan secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013:99).

b. Uji F Simultan

Uji F dimanfaatkan untuk membuktikan suatu variabel independen apakah variabel yang terdapat pada model memiliki kepengaruan secara bersama-sama terhadap suatu variabel dependen (Ghozali, 2013:98). Dalam menguji kelayakan pada model penelitian ini menggunakan uji Anova (uji F) dengan kriteria :

1. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka disimpulkan yaitu keseluruhan variabel independen yang diuji merupakan prediksi yang tepat terhadap variabel dependen.
2. Apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$ maka disimpulkan yaitu keseluruhan variabel independen yang diuji merupakan prediksi yang tidak tepat terhadap variabel dependen.

6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Manfaat (X1), kepercayaan (X2) dan kemudahan pelayanan (X3) terhadap loyalitas nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh dengan menggunakan SPSS, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	B
(Constant)	6.406
Manfaat_X1	.133
Kepercayaan_X2	.183
Kemudahan Layanan_X3	.210

Berdasarkan perhitungan data yang disajikan pada di atas, maka menghasilkan persamaan linear berganda sebagai berikut: Persamaan model regresi linear pada penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 6.406 + 0,133X_1 + 0,183 X_2 + 0,210 X_3$$

Berdasarkan regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- a. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa nilai dari konstanta mempunyai arah koefisien regresi yaitu sebesar 6.406 yang artinya apabila manfaat, kepercayaan dan kemudahan layanan tetap atau konstan, maka loyalitas akan meningkat pada Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh sebesar 6.406.
- b. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan uji regresi linear berganda koefisien manfaat (X1) bernilai positif sebesar 0,133 yang artinya menunjukkan setiap kenaikan kepercayaan bernilai positif, maka akan meningkat loyalitas pada Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.
- c. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan uji regresi linear berganda koefisien kepercayaan (X2) bernilai positif sebesar 0.183 yang artinya menunjukkan setiap kenaikan kepercayaan bernilai positif sebesar 1 satuan maka akan meningkat loyalitas sebesar 0.183 pada Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.
- d. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan uji regresi linear berganda koefisien kemudahan layanan (X3) bernilai positif sebesar 0.210 yang artinya menunjukkan setiap kenaikan kepercayaan bernilai positif sebesar 1 satuan maka akan meningkat loyalitas sebesar 0,210 dengan pada Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

7. Hasil Uji t

Tabel 10. Hasil Uji t

Model	<i>Coeffecients^a</i>					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		T	Sig.
	B	<i>Std. Error</i>	Beta			
Constant	6.406	1.491		4.297	.000	
Manfaat	.133	.085	.167	1.660	.041	
1 Kepercayaan	.183	.110	.179	1.669	.048	
Kemudahan Layanan	.210	.105	.209	2.000	.047	

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Apabila nilai t-hitung $>$ t-tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Namun jika nilai t-hitung $<$ t-tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Dari rumus Uji T (parsial) yang di dapatkan:

$t = [5\%; (df=n-k)]$

$t = [5\%; (df=100-4)]$

$t = 0,05 ; 96$

Ket:

n = Sampel

k = variabel

df= derajat kebebasan

Sig.= 5%

Berdasarkan pada tabel hasil uji t tersebut dapat disimpulkan bahwa Manfaat (X1) dengan t-hitung yaitu $1.660 > t$ -tabel yaitu 1.566, Maka disimpulkan pada variabel loyalitas nasabah (Y) terdapat pengaruh positif dan pengaruh signifikan dari variabel manfaat pegadaian syariah (X1). Kepercayaan (X2) dengan t-hitung yaitu $1.669 > t$ -tabel yaitu 1.566, Maka disimpulkan pada variabel loyalitas nasabah (Y) terdapat pengaruh positif dan pengaruh signifikan dari variabel kepercayaan. Kemudahan layanan (X3) dengan t-hitung yaitu $2.000 > t$ -tabel yaitu 1.566, Maka disimpulkan pada variabel loyalitas nasabah (Y) terdapat pengaruh signifikan dari variabel Kemudahan layanan (X3).

8. Hasil Uji F

Tabel 11. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Syquares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	14.864	3	4.955	7.464	,000 ^b
1 Residual	63.726	96	.664		
Total	78.590	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Total X3_Total, X2_Total, X1_Total

Hasil pengujian pada tabel menunjukkan uji F dengan nilai F_{hitung} sebesar 7.464 dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel manfaat (X1), kepercayaan (X2), kemudahan layanan (X3) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

9. Koefisien Determinasi (R^2)\

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, guna melihat sebesar apa pengaruh dari X1, X2, X3 terhadap

Y. Tes ini diselesaikan dengan menganalisis persamaan regresi yang dihasilkan (Bawono, 2006:92). Kriteria nilai:

- Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1, yaitu ($0 \leq R^2 \leq 1$).
- Nilai 0 menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat.
- Nilai 1 menunjukkan adanya korelasi yang sempurna antara variabel bebas dan variabel terikat.

Tabel 12. Model Summary

Model	Model Summary ^b			Std. Error the estimate
	R	R Square	Adjusted R Square	
1	,435 ^a	,189	,164	0.815

a. Predictors: (Constant), Z_Total,X3_Total, X2_Total, X1_Total

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel di atas menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,164, yang berarti terdapat hubungan antara variabel independen kualitas manfaat (X1), kepercayaan (X2) dan kemudahan layanan (X3), dengan variabel terikat, yaitu loyalitas nasabah (Y). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,164 menunjukkan bahwa variabel independen memberikan kontribusi sebesar 16,8% terhadap variabel dependen. Penulis menggunakan Adjusted R Square karena terdapat tiga variabel independen (X1,X2 dan X3).

Pembahasan

Dilakukannya penelitian ini guna melihat terjadinya pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan layanan serta penanganan keluhan kepada loyalitas nasabah dengan menggunakan pengalaman pelayanan sebagai variabel Intervening di PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

Berdasarkan hasil analisis uji validitas kuesioner, terdapat 16 item pertanyaan yang terbagi menjadi 5 item untuk variabel Manfaat Layanan Pegadaian Syariah, 3 item untuk variabel Kepercayaan Terhadap Layanan Pegadaian Syariah, 4 item untuk variabel Kemudahan Layanan, dan 4 item untuk variabel Loyalitas. Semua item pertanyaan tersebut memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel ($r \text{ hitung} > 0,195$). Dengan demikian, setiap item pertanyaan pada masing-masing variabel dianggap valid dan dapat digunakan untuk analisis data lebih lanjut.

Nilai Cronbach Alpha untuk variabel Manfaat Pegadaian Syariah adalah 0,818, untuk Kepercayaan sebesar 0,822, untuk Kepuasan sebesar 0,823, dan untuk Loyalitas Nasabah sebesar 0,827. Karena nilai r_{alpha} setiap variabel lebih besar daripada r_{tabel} ($r_{alpha} > 0,6$), maka semua variabel tersebut dinyatakan reliabel. Data penelitian ini juga telah melewati uji normalitas menggunakan pada uji Kolmogorov smirno (K-S) dengan taraf signifikansi $0.244 > 0.05$, yang memiliki arti jika data tersebut dikatakan terdistribusi secara normal.

Setelah melalui pengamatan hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser, terlihat bahwa seluruh variabel bebas menunjukkan nilai $Sig.$ yang melebihi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Untuk memperkuat data penelitian ini juga melakukan uji Multikolinearitas agar memiliki ambang toleransi dan mengetahui Faktor Peningkatan Varians. Setelah perlakuan uji tersebut melalui data SPSS diperoleh kesimpulan jika data tersebut tidak berlangsung gejala multikolinearitas.

Berdasarkan uji yang dilakukan pada data di atas maka peneliti dapat menjelaskan pengaruh variabel-variabel dalam penelitian seperti yang dijelaskan di bawah ini:

1. Pengaruh manfaat terhadap loyalitas nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel bebas dan pada tabel hasil uji T (Parsial), diperoleh nilai t hitung untuk manfaat (X1) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar 1.660, yang lebih tinggi dari t tabel ($1.660 > 1.566$) dan menghasilkan tingkat signifikansi t sebesar 0,041, yang lebih rendah dari 0,05 ($0,041 < 0,05$). Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. Oleh karena itu, hipotesis tentang manfaat pegadaian syariah terhadap loyalitas nasabah diterima.

Hasil penelitian ini mendukung pada riset Kurniyawati dan Ratno (2020) yang memiliki judul “Pengaruh Manfaat Pegadaian Syariah, dan penanganan keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus BPRS Suriyah cabang Salatiga)” menunjukkan suatu variabel manfaat pegadaian syariah pada BPRS Suriyah Salatiga mempengaruhi positif dan mempengaruhi signifikan kepada loyalitas nasabah.

2. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh

Berdasarkan perhitungan yang sudah dilaksanakan pada variabel bebas dan pada tabel hasil uji T (Parsial), hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t-hitung variabel kepercayaan (X2) sebesar 1,669 melebihi nilai t-tabel yang sebesar 1,566. Temuan ini membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan dari kepercayaan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

Bersumber pada uraian tersebut maka kepercayaan memberikan kepengaruan yang positif dan signifikan kepada loyalitas nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. Dengan hal tersebut pada penelitian ini untuk hipotesis kepercayaan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah diterima dan hipotesis 0 ditolak.

Hasil ini memberikan dukungan pada penelitian yang telah dilaksanakan oleh Dewi dan Abiyoga (2022) yang memiliki judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening” bahwa suatu kepercayaan pada LPD Kekeran memberikan kepengaruan yang positif beserta signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya mendukung penelitian Arif (2020) yang berjudul “Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel Intervening produk tabungan emas pegadaian”. Riset tersebut menghasilkan atau menunjukkan kepercayaan pada loyalitas nasabah secara langsung yaitu mempengaruhi signifikan.

3. Pengaruh Kemudahan Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

Berdasarkan perhitungan yang sudah dilaksanakan pada variabel bebas dan pada tabel hasil uji T (Parsial), menunjukkan suatu hasil pengujian variabel kemudahan layanan (X3) mendapatkan t-hitung mencapai 2,000, melebihi nilai t-tabel yang berada pada angka 1,566. Temuan ini mengkonfirmasi adanya pengaruh positif dan signifikan dari kemudahan layanan terhadap loyalitas nasabah (Y).

Bersumber pada uraian tersebut maka Kemudahan Layanan memberikan kepengaruan yang positif dan signifikan kepada loyalitas nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. Dengan hal tersebut pada penelitian ini untuk hipotesis Kemudahan Layanan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah diterima dan hipotesis 0 ditolak.

Sesuai dengan hasil positif dan signifikan antara pengaruh Kemudahan Layanan terhadap loyalitas nasabah, maka suatu Kemudahan Layanan pada nasabah meningkat akan mempengaruhi loyalitas nasabah. Tumbuhnya Kemudahan Layanan pada nasabah salah satunya yaitu informasi yang diberikan oleh perusahaan PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh kepada nasabah secara *real*, menjamin Kemudahan Layanan nasabah atas produk atau layanan yang digunakan, sehingga nasabah praktis setiap transaksinya di PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan layanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. Uji statistik menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh signifikan baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).

Saran

a. Bagi Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh

Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan manfaat yang diberikan kepada nasabah, menjaga dan memperkuat kepercayaan, serta memastikan kemudahan layanan tetap optimal agar loyalitas nasabah dapat terus terjaga dan meningkat.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan seperti kualitas layanan, kepuasan nasabah, atau promosi dalam meneliti loyalitas nasabah Pegadaian Syariah di wilayah lain agar hasil lebih komprehensif.

E. REFERENSI

- Abdullah, M., & Hasan, R. (2020). Pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 12(1), 45-58.
- Ahmed, H: 2011. *Product development in Islamic banks*. Edinburgh University Press.
- Aminah, S., & Supriadi, D. (2024). Analisis peran pegadaian syariah dalam pembiayaan usaha mikro kecil dan menengah di era ekonomi digital. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 8(1), 45-63.

- Andhini, Amalia., & Khuzaini. (2017). Pengaruh Transaksi Online Shopping, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen pada Ecommerce, *Jurnal Riset Keuangan dan Perbankan*, 8(2), 126
- Anggraini, S. R., & Farida, N. (2021). Pengaruh Manfaat pegadaian syariah, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Islam*, 10(1), 1-18.
- Anwar, M. K., & Shabbir, M. S. (2021). Service quality and customer loyalty in Islamic banks: A systematic literature review. *Future Business Journal*, 7(1), 1-14.
- Arif, Muhammad., S.Z. (2020). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Produk Tabungan Emas Pegadaian. *Jurnal ilmu manajemen*, Vol 8 (2)
- Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (ed. revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Azizah, N., & Rahman, A. (2018). Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia: Studi Historis dan Prospek. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 8(1), 14-27.
- Azmi, M. (2022). Pengaruh kepatuhan syariah, kualitas pelayanan, dan pemasaran relasional terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 10(2), 150-162.
- Bank Indonesia: Laporan Keuangan Syariah Tahun 2022.
- Batin, Mail Hitam. (2019). Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan dan Kepuasan Terhadap Loyaltas Nasabah
- Dewi, N.M.H. Adityarini Abiyoga.,VS. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal manajemen*, kewirausahaan dan pariwisata. Vol 2 (2).
- Duli, N. (2019). Metodologi penelitian kuantitatif: Beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan SPSS. Yogyakarta: Deepublish.
- Fikri, Sirhan. Wahyu, Wiyani. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Jurnal bisnis dan manajemen*, 3(1), 120-134.
- Firdaus, A., & Rahman, A. (2020). Komparasi model bisnis pegadaian konvensional dan syariah: Tinjauan dari perspektif keadilan ekonomi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2), 124-142.

- Firdaus. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Riau : Dotplush. Ganesan, S. (1994). Determinants of Long-Tern Orientation in Buyer Seller Relationship. *Journal of Marketing*. 58 (April). 1-19.
- Fitriani, A., & Nurhayati, S. (2019). Persepsi keadilan dan loyalitas nasabah: Studi pada pegadaian syariah. *Journal of Islamic Finance and Banking*, 7(2), 123-135.
- Ghani, A.M., Rahi, S., Mansour, M., Abed, H. & Alnaser., F.M. (2017). Determinants of Customer Loyalty: The Role of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image of Islamic Bank in Palestine. *International Jurnal of Organisational Studies and Innovation*, 8 (8).
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi analysis program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, B. (2022). Analisis kualitas layanan digital terhadap tingkat kepuasan nasabah lembaga pegadaian di wilayah Bengkulu. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 17(3), 145-159.
- Haryanti, D., & Sukmawati, S. (2020). Pengaruh Manfaat pegadaian syariah dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palu. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Tadulako*, 7(1), 58-66.
- Hasan, M., & Azhar, S. (2021). Peran Pegadaian Syariah dalam meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. *Jurnal Studi Islam dan Ekonomi*, 14(3), 83-92.
- Hidayat, M., & Pratiwi, R. (2022). Pengaruh literasi keuangan syariah terhadap minat masyarakat menggunakan jasa pegadaian syariah. *Islamic Economics Journal*, 7(3), 215-232.
- Juliani, I. (2018). Sistem Aplikasi Pegadaian Mobile pada PT. Pegadaian Syariah Unit Pegadaian Simpang Mesra Banda Aceh. Laporan Kerja Praktik, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Kim, Y. J., & Park, H. J. (2023). The Impact of Brand Reputation on Trust and Loyalty in the Digital Era. *Journal of Marketing Research*, 60(1), 102-119.

- Kristina, S., Azhari, A., & Siswanto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Pegadaian Syariah di Kota Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 135-146.
- Lapasiang, H., Arsyad, M., & Yusuf, S. (2017). Kepercayaan dan keterlibatan sebagai determinan loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 15(2), 123–132.
- Lee, S. M., & Ma, H. J. (2021). Corporate Transparency and Customer Trust in Online Shopping: The Mediating Role of Perceived Risk. *Electronic Commerce Research and Applications*, 46, 101019.
- Lestari, D., & Putra, A. (2022). Dampak kompensasi terhadap retensi nasabah dalam layanan pegadaian syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 10(3), 210-225.
- Lubis, A. M., & Siregar, S. P. (2021). Kajian Pustaka: Pendekatan Sistematis untuk Literatur Review. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(2), 223-234.
- Makmur, S., & Supriyanto, A. (2019). Pengaruh kemudahan penggunaan dan kemanfaatan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah pada lembaga keuangan. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 8(2), 112-128.
- Marlina, R., & Rahmat, S. (2021). Implementasi akad rahn dan ijarah pada produk gadai emas di pegadaian syariah. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 9(1), 78-94.
- Miswanto, M., & Santoso, T. (2021). Analisis manfaat penggunaan teknologi dalam pengembangan UMKM di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 45-58.
- Nasution, S. W., & Lubis, M. A. (2022). Kajian Pustaka: Kunci Sukses Penelitian Ilmiah. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 23(1), 1-10.
- Nasution, S. W., & Lubis, M. A. (2022). Pengaruh Manfaat pegadaian syariah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Padang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 23(1), 1-10.
- Nindiya, R. (2023). Customer Relationship Management dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Pegadaian Syariah. *Jurnal Manajemen Syariah*, 8(1), 45-60.
- Nurhayati, S., & Hendar, H. (2019). Peran Kepercayaan dalam Memediasi Pengaruh Manfaat pegadaian syariah terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(2), 141-154.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2022). Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Industri Keuangan Non-Bank Syariah.

- pada Bank Sumsel Babel kantor Capem syariah UIN Raden Fatah Palembang. *Journal of islamic banking dan finance*, 3(1), 46-58.
- Palandi, W., Liando, P. O., & Oroh, S. (2022). Pengaruh kualitas jasa, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(3), 1057-1068.
- Prasetyo, D., & Andini, R. (2021). Pengaruh multikolinieritas terhadap hasil regresi berganda: Studi kasus pada data ekonomi Indonesia. *Jurnal Statistika dan Ekonomi*, 12(3), 45-58.
- Prastyani, A., et al. (2022). Analisis faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah Pegadaian Syariah. *Jurnal Keuangan Islam*, 7(3), 210-225.
- Priyono, P., & Chandra, T. (2023). Metodologi Penelitian Manajemen dan Bisnis. Lampung: Litnus.
- Purwanto, B. M., & Rizki, M. (2021). The influence of service quality, trust, and perceived value on customer loyalty in Islamic pawnshop. *Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan*, 22(1), 1-15.
- Putra, A., & Sari, D. (2022). Analisis multikolinieritas dalam model regresi linier berganda: Sebuah studi empiris. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 67-78.
- Putri, A. R., & Hartono, B. (2022). Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dalam industri jasa. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(3), 67-78.
- Putri, R. A., & Yanti, U. (2021). Pengaruh Manfaat pegadaian syariah, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(3), 547-556.
- Putri, R. A., & Yanti, U. (2021). Peran Kajian Pustaka dalam Meningkatkan Kualitas Penelitian. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(3), 547-556.
- Rahayu, D., Santoso, P., & Wijaya, T. (2021). Efektivitas aplikasi digital dalam meningkatkan kepuasan pelanggan layanan pegadaian. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 14(1), 76-92.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). Perilaku Organisasi (Edisi ke-16). Jakarta: Salemba Empat.
- Statistik Keuangan Non-Bank Syariah Triwulan I Tahun 2023.
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2016). Metodologi penelitian pendidikan: Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D (cet. 24). Bandung: CV Alfabeta.
- Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah Tahun 2022.
- Suryani, N., & Syari, F. (2023). Kajian pustaka: Panduan praktis untuk peneliti pemula. Yogyakarta: Pustaka Cendekia.
- Undang – Undang
- Website resmi PT Pegadaian (Persero): www.pegadaian.co.id