DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN iv

ABSTRAK v

PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR TRANSLITERASI xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 9

C. Tujuan Penelitian 9

D. Kegunaan Hasil Penelitian 10

E. Sistematika Pembahasan 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen Pemasaran 13

2. Kualitas Pelayanan 14

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

3. Interaksi Layanan 18

4. Lingkungan Fisik 19

5. Hasil Pelayanan 21

6. Kepuasan Pelanggan 23

B. Penelitian Terdahulu 30

C. Kerangka Konseptual 38

D. Hipotesis 38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 40

B. Waktu dan Tempat Penelitian 40

C. Populasi dan Sampel 40

D. Variabel Penelitian 42

E. Definisi Operasional 42

F. Uji Validitas dan Reliabilitas 46

G. Data dan Sumber Data 49

H. Teknik Pengumpulan Data 50

I. Teknik Analisis Data 52

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian 58

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 58

a. Sejarah Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik 58

b. Visi dan Misi 60

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

c. Struktur Organisasi ……... 61

d. Produk-produk Pegadaian Syariah Gresik ……..... 65

2. Karakteristik Responden 67

3. Gambaran Distribusi Frekuensi Item 69

B. Uji Kualitas Data 76

1. Uji Validitas 76

2. Uji Reliabilitas 78

C. Analisis Data 79

1. Hasil Uji Normalitas 79

2. Hasil Uji Multikolinearitas 80

3. Hasil Uji Heterokedastisitas 81

4. Hasil Uji Autokorelasi ……..... 81

5. Analisis Regresi Linier Berganda 82

6. Koefisien Korelasi dan Determinasi ……., 84

7. Uji Hipotesis …….. 85

a) Uji Simultan (F) 85

b) Uji Parsial (T) 87

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Secara Simultan 91

B. Pengaruh Secara Parsial 93

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 98

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. Saran 99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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 1.1 Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik..... 8

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas..... 47

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas..... 49

Tabel 3.3 *Skala Likert* 51

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden 67

Tabel 4.2 Usia Responden..... 68

Tabel 4.3 Pendidikan Responden..... 68

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Interaksi Layanan..... 69

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Fisik 71

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Hasil Pelayanan 73

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan..... 74

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Interaksi Layanan..... 76

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Lingkungan Fisik 77

Tabel 4.10 HasilUji Validitas Hasil Pelayanan..... 77

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 77

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas..... 78

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas 79

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas..... 80

Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas 81

Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... 82

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

Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi 84

Tabel 4.18 Hasil Uji F 87

Tabel 4.19 Hasil Uji T 89

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 4.1 Struktur Organisasi..... 61

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 TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

No	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
1.	ا	’	ط	t
2.	ب	b	ظ	z
3.	ت	t	ع	‘
4.	ث	th	غ	gh
5.	ج	j	ف	f
6.	ح	h	ق	q
7.	خ	kh	ك	k
8.	د	d	ل	l
9.	ذ	dh	م	m
10.	ر	r	ن	n
11.	ز	z	و	w
12.	س	s	ه	h
13.	ش	sh	ء	’
14.	ص	s	ي	y
15.	ض	d		

Sumber: Kate L.Turabian. *A Manual of Writers of Term Papers, Disertations* (Chicago and London: The University of Chicago Press, 1987).

B. Vokal

1. Vokal Tunggal (monoftong)

Tandadan Huruf Arab	Nama	Indonesia
ـَـ	*fathah*	a
ـِـ	*kasrah*	i
ـُـ	*dammah*	u

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

Catatan: Khusus untuk *hamzah*, penggunaan apostrof hanya berlaku jika *hamzah* ber*harakat* sukun atau didahului oleh huruf yang ber*harakat* sukun. Contoh: *iqtida'* (اقتضاء)

2. Vokal Rangkap (diftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Ket.
ـَيْ	*Fathah* dan *ya'*	*ay*	a dan y
ـَوْ	*Fathah* d an *wawu*	*aw*	a dan w

Contoh : *bayna* (بين)

: *mawdu'* (ضوعمو)

3. Vokal Panjang (mad)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Keterangan
ـَا	*Fathah* dan *alif*	*a*	a dangaris di atas
ـِي	*Kasrah* dan *ya'*	*i*	i dan garis di atas
ـُو	*Dhammah* dan *wawu*	*u*	u dan garis di atas

Contoh :*al-jama'ah* (الجماعة)

: *takhyir* (تخيير)

: *yaduru* (يدور)

C. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbuthah* ada dua :

1. Jika hidup (menjadi *mudaf*) transliterasinya adalah *t*.
2. Jika mati atau sukun, transliterasinya adalah *h*.

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

Contoh :*shari'at al-Islam* (مشريعة الاسلا)

: *shari'ahIslamiyah* (شريعة إسلامية)

D. Penulisan Huruf Kapital

Penulisan huruf besar dan kecil pada kata, *phrase* (ungkapan) atau kalimat yang ditulis dengan translitersi Arab-Indonesia mengikuti ketentuan penulisan yang berlaku dalam tulisan. Huruf awal (*initial latter*) untuk nama diri, tempat, judul buku, lembaga dan yang lain ditulis dengan huruf besar.

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