

**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RISIKO
GADAI EMAS PADA NASABAH *TAKE OVER* DI BSI DAN
PEGADAIAN SYARIAH**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Magister Dalam Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh :

Sindy Marchelia Putri

NIM. 02040323024

**PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2025

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sindy Marchelia Putri
NIM : 02040323024
Fakultas/ Prodi : Pascasarjana/ Magister Ekonomi Syariah
Judul Tesis : Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko
Gadai Emas Pada Nasabah *Take Over* di BSI dan
Pegadaian Syariah

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa Tesis ini secara keseluruhan adalah hasil dari penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 17 Desember 2025

Saya yang menyatakan,



Sindy Marchelia Putri
NIM. 02040323024

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis berjudul “**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RISIKO GADAI EMAS PADA NASABAH *TAKE OVER* DI BSI DAN PEGADAIAN SYARIAH**” yang ditulis oleh **Sindy Marchelia Putri** (NIM. 02040323024) ini telah disetujui pada tanggal 25 November 2025.

Oleh:

PEMBIMBING I



Dr. H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si

NIP. 197311171998031003

PEMBIMBING II



Dr. Andriani Samsuri, M.M

NIP. 197608022009122002

PENGESAHAN TIM PENGUJI TESIS

Tesis dengan judul “Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko Gadai Emas Pada Nasabah *Take Over* di BSI dan Pegadaian Syariah”, yang ditulis oleh Sindy Marchelia Putri ini telah diuji pada tanggal 17 Desember 2025.

Tim Penguji:

5. Dr. H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si
NIP. 197311171998031003

(Ketua Penguji)



6. Dr. Andriani Samsuri, M.M
NIP. 197608022009122002

(Sekretaris)



7. Dr. Nurhayati, M.Ag
NIP. 196806271992032001

(Penguji 1)



8. Dr. Imam Buchori, SE., M.Si.
NIP. 196809262000031001

(Penguji 2)



Surabaya, 17 Desember 2025



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 197005142000031001

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : SINDY MARCHELIA PUTRI
NIM : 02040323024
Fakultas/Jurusan : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/ MAGISTER
EKONOMI SYARIAH
E-mail address : sindymarchel@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☐ Sekripsi ☒ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RISIKO GADAI EMAS PADA

NASABAH TAKE OVER DI BSI DAN PEGADAIAN SYARIAH

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Januari 2026

Penulis

Sindy Marchelia Putri

ABSTRAK

Pegadaian Syariah dan BSI sama-sama menawarkan gadai emas, kedua lembaga ini memberikan pelayanan berbeda yang dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan dan risiko. Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis persepsi nasabah *take over* Pegadaian Syariah dan BSI terhadap Kualitas pelayanan. (2) menganalisis persepsi nasabah *take over* Pegadaian Syariah dan BSI terhadap risiko gadai emas. (3) membandingkan persepsi nasabah *take over* BSI dan Pegadaian Syariah terkait aspek kualitas pelayanan dan risiko pada pelayanan gadai emas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode penelitian lapangan (*field research*). Data diperoleh melalui observasi langsung di kedua lembaga, wawancara dengan petugas gadai emas, manajer, dan nasabah *take over* di BSI dan Pegadaian Syariah, serta dokumen pendukung seperti formulir gadai emas dan surat bukti gadai emas. Teori yang digunakan dalam analisis persepsi kualitas pelayanan dilakukan dengan lima dimensi SERVQUAL, sedangkan analisis persepsi risiko gadai emas menggunakan teori persepsi risiko Nitisusastro dengan enam indikator risiko. Teknik validasi data dilakukan dengan triangulasi sumber dan teknik, serta dianalisis dengan tiga tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Nasabah *take over* BSI memandang sisi biaya ujrang yang murah dan hanya pelayanan *pick up* pada pelayanan gadai emas, sedangkan nasabah *take over* Pegadaian Syariah merasakan adanya potongan biaya admin saat gadai emas. Persamaan persepsi kedua nasabah *take over* tersebut yakni kedua lembaga memiliki keterbatasan yakni luas area parkir pada Pegadaian Syariah dan area parkir yang sempit pada BSI. Nasabah *take over* kedua lembaga juga memiliki persepsi yang beragam terkait pelayanan yang dirasakan lebih cepat dan sama dengan lembaga sebelumnya, serta persepsi nilai taksiran yang dirasa lebih tinggi dan sama dengan lembaga sebelumnya. (2) Nasabah *take over* BSI dan Pegadaian Syariah memiliki persepsi risiko yang rendah terhadap gadai emas. Dua nasabah *take over* BSI tidak merasakan kekhawatiran signifikan terhadap risiko keuangan, risiko fisik, risiko psikologi, dan risiko fungsional, sedangkan satu nasabah *take over* memiliki kekhawatiran diseluruh jenis risiko tersebut. Nasabah *take over* Pegadaian Syariah terkait risiko keuangan dan risiko fungsional memiliki kekhawatiran namun tetap percaya dan tetap bertransaksi di Pegadaian Syariah, sedangkan pada risiko psikologis dan risiko fisik seluruh nasabah *take over* tidak merasa khawatir dan merasa aman. (3) Perbedaan persepsi pelayanan gadai emas antara nasabah *take over* BSI dan Pegadaian Syariah menunjukkan adanya perbedaan keunggulan yang ditawarkan dalam pelayanan, BSI unggul dalam inovasi layanan sedangkan Pegadaian Syariah unggul dalam fleksibilitas pelayanan. Terkait persepsi risiko nasabah *take over* BSI lebih tinggi pada risiko psikologi dan fisik, sedangkan persepsi risiko nasabah *take over* Pegadaian Syariah lebih tinggi pada risiko keuangan dan fungsional.

Kata kunci : kualitas pelayanan, persepsi nasabah, persepsi risiko, Gadai emas

ABSTRACT

Pegadaian Syariah and BSI both offer gold pawnbroking services, but these two institutions provide different services that can influence customer perceptions of service quality and risk. This study aims to (1) analyze the perceptions of customers who have taken over Pegadaian Syariah and BSI regarding service quality. (2) analyze the perceptions of customers who have taken over Pegadaian Syariah and BSI regarding the risks of gold pawnbroking. (3) compare the perceptions of customers who have taken over BSI and Pegadaian Syariah regarding aspects of service quality and risk in gold pawnbroking services.

This study uses a descriptive qualitative approach with field research methods. Data was obtained through direct observation at both institutions, interviews with gold pawnbrokers, managers, and takeover customers at BSI and Pegadaian Syariah, as well as supporting documents such as gold pawn forms and gold pawn receipts. The theory used in the analysis of service quality perceptions was conducted using the five dimensions of SERVQUAL, while the analysis of gold pawn risk perceptions used Nitisusastro's risk perception theory with six risk indicators. Data validation techniques were carried out using source and technique triangulation and analyzed in three stages, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study show that (1) BSI take-over customers view the low *ujrah* costs and pick-up service for gold pawnbroking, while Pegadaian Syariah take-over customers feel that there are administrative fee deductions when pawning gold. The similarity in perception between the two take-over customers is that both institutions have limitations, namely the large parking area at Pegadaian Syariah and the narrow parking area at BSI. Customers who switched to both institutions also had diverse perceptions regarding the service, which they felt was faster and the same as the previous institution, as well as the estimated value, which they felt was higher and the same as the previous institution. (2) Customers who switched to BSI and Pegadaian Syariah had a low perception of risk regarding gold pawnbroking. Two BSI takeover customers did not feel significant concerns about financial risk, physical risk, psychological risk, and functional risk, while one takeover customer had concerns about all types of risk. Customers who took over Pegadaian Syariah regarding financial and functional risks had concerns but remained confident and continued to transact with Pegadaian Syariah, while in terms of psychological and physical risks, all customers who took over did not feel concerned and felt safe. (3) Differences in perceptions of gold pawn services between BSI and Pegadaian Syariah takeover customers indicate differences in the advantages offered in services, with BSI excelling in service innovation and Pegadaian Syariah excelling in service flexibility. Regarding risk perception, BSI take-over customers have a higher perception of psychological and physical risks, while Pegadaian Syariah take-over customers have a higher perception of financial and functional risks.

Keyword: service quality, customer perception, risk perception, gold pawn

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI TESIS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Kerangka Teoritik	9
G. Penelitian Terdahulu.....	10
H. Kerangka Konseptual	14
I. Metode Penelitian.....	16
1. Jenis Penelitian	16
2. Lokasi Penelitian	16
3. Data yang Dikumpulkan	17
4. Sumber data.....	18
5. Teknik pengumpulan data	19
6. Teknik Validasi Data	20
7. Teknik analisis data	21

J. Sistematika Pembahasan.....	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	25
A. Gadai Emas.....	25
1. Definisi Gadai (<i>rahn</i>).....	25
2. Dasar Hukum (<i>Rahn</i>).....	26
3. Gadai Emas Syariah.....	28
B. Persepsi Konsumen	29
1. Pengertian dan Jenis Persepsi Konsumen	29
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen.....	31
C. Kualitas Pelayanan	34
1. Definisi Kualitas Pelayanan	34
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	35
3. Fasilitas	36
D. Persepsi Risiko	38
1. Pengertian Persepsi Risiko.....	38
2. Indikator Persepsi Risiko	41
BAB III HASIL PENELITIAN.....	43
A. Gambaran Umum BSI dan Pegadaian Syariah	43
1. Gambaran Umum BSI	43
2. Gambaran Umum Pegadaian Syariah.....	43
B. Produk Gadai Emas BSI dan Pegadaian Syariah	44
1. Produk Gadai Emas BSI	44
2. Produk Gadai Emas Pegadaian Syariah.....	57
C. Persepsi Nasabah <i>Take Over</i> Terhadap Pelayanan dan Risiko Gadai Emas di BSI	68
1. Persepsi nasabah <i>take over</i> terhadap pelayanan gadai emas di BSI	68
2. Persepsi Nasabah <i>Take Over</i> Terhadap Risiko Gadai Emas Di BSI.....	75
D. Persepsi Nasabah <i>Take Over</i> Terhadap Pelayanan dan Risiko Gadai Emas di Pegadaian Syariah.....	78
1. Persepsi nasabah <i>take over</i> terhadap pelayanan gadai emas di pegadaian syariah.....	78

2. Persepsi nasabah take over terhadap risiko gadai emas di pegadaian syariah.....	87
BAB IV HASIL ANALISIS DATA	92
A. Analisis Persepsi Nasabah <i>Take Over</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Gadai Emas Di BSI dan Pegadaian Syariah	92
B. Analisis Persepsi Nasabah <i>Take Over</i> Terhadap Persepsi Risiko Gadai Emas di BSI dan Pegadaian Syariah.....	106
C. Analisis Perbedaan Persepsi Nasabah <i>Take Over</i> BSI Dengan Nasabah <i>Take Over</i> Pegadaian Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Risiko Gadai Emas.....	109
BAB V PENUTUP	135
A. KESIMPULAN	135
B. Keterbatasan Penelitian	136
C. Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	144

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertumbuhan harga dan penjualan emas tahun 2021-2025.....	2
Tabel 1. 2 Perbedaan gadai emas BSI dan Pegadaian Syariah	4
Tabel 1. 3 Penelitian terdahulu	11
Tabel 1. 4 Daftar sumber informan.....	18
Tabel 3. 1 Biaya administrasi dan ujarah gadai emas di BSI	45
Tabel 3. 2 Biaya administrasi & ujarah gadai emas Di BSI.....	45
Tabel 3. 3 Persyaratan gadai emas di Pegadaian Syariah.....	57
Tabel 3. 4 Biaya gadai arrum emas.....	58
Tabel 3. 5 Biaya Gadai Emas Rahn	58
Tabel 3. 6 Data informan nasabah <i>take over</i> BSI	68
Tabel 3. 7 Persepsi Nasabah <i>Take Over</i> Terhadap Pelayanan Gadai Emas di Pegadaian Syariah.....	69
Tabel 3. 8 Data Informan Nasabah <i>Take Over</i> Pegadaian Syariah.....	79
Tabel 3. 9 Persepsi Nasabah <i>Take Over</i> Pegadaian Syariah Terhadap Pelayanan Gadai Emas	79
Tabel 4. 1 Faktor-Faktor Internal yang Mempengaruhi Persepsi Kualitas Pelayanan Nasabah <i>Take Over</i> BSI.....	98
Tabel 4. 2 Faktor-Faktor Internal yang Mempengaruhi Persepsi Kualitas Pelayanan Nasabah <i>Take Over</i> Pegadaian Syariah.....	102

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka konseptual.....	15
Gambar 3. 1 Prosedur gadai emas BSI.....	46
Gambar 3. 2 Prosedur <i>Take Over</i> Gadai Emas BSI.....	47
Gambar 3. 3 Prosedur Penaksiran Emas BSI	49
Gambar 3. 4 Prosedur Lelang Emas BSI.....	54
Gambar 3. 5 Prosedur Gadai Emas Pegadaian Syariah.....	59
Gambar 3. 6 Prosedur <i>Take Over</i> Gadai Emas Pegadaian Syariah.....	60
Gambar 3. 7 Prosedur Penaksiran Emas Pegadaian Syariah	62
Gambar 3. 8 Prosedur Lelang Pegadaian Syariah.....	65



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Walid In'am, and Taufiqur Rahman. "Analisis Sistem Pembiayaan Akad Rahn Di BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Benjeng Kota Gresik." *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 3 (2023): 3309–22. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i3.4988>.
- AL-Qur'an. "Al-Baqarah · Ayat 283," n.d. <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/283>.
- Al-Quran. "Ali 'Imran." Quran.com, 2025.
- Amri, Mirza Astia, M Rofiqi Purba, and Muhammad Zulfikar Siregar. "Penerapan Sistem Gadaai Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Pegadaian Syariah Cabang AR. Hakim Medan." *Mudharib : Jurnal Pebankan Syariah* 1, no. 1 (2023): 41–52. <https://ejournalstebis.ac.id/index.php/Mudharib/index>.
- Anak, Koalisi Nasional Penghapusan Eksploitasi Seksual Komersial. "Eksploitasi Seksual Komersial Anak Di Indonesia." *Medan, Restu Printing Indonesia, Hal.57* 21, no. 1 (2008): 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahrani Jailani. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. 14th ed. Jakarta, 2014.
- Aristianti, Shafira, Bambang Waluyo, and Ady Arman. "Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Tingkat Inflasi, Dan Non Performing Financing Terhadap Penyaluran Pembiayaan Produk Gadaai Emas." *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis Islam* 3, no. 1 (2021): 23–32.
- Aziz, Anggie Fauzan. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Provinsi Banten." *TheJournalish: Social and Government* 5, no. 3 (2024): 298–305.
- Badriatin, Tine, Lucky Radi Rinandiyana, and Wilman San Marino. "Persepsi Risiko Dan Sikap Toleransi Risiko Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa." *Jurnal Perspektif* 20, no. 2 (2022): 158–63. <https://doi.org/10.31294/jp.v20i2.13596>.
- Daeli, Ampuni, Alwinda Manao, and Reaksi Zagoto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Sukaria Makmur Di Teluk Dalam." *Jurnal Ilmiah Universitas Nias Raya* 4, no. 1 (2021): 40–52. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/jim/article/view/275>.
- Dewi, Anak Agung Diah Parami, I Dewa Ketut Sudarsana, and Putu Yudi Jayantika.

“Manajemen Risiko Pada Pembangunan Pengembangan Rumah Sakit Umum Tabanan Yang Sedang Beroperasi (Studi Kasus Pada Pembangunan Gedung Nicu – Ponak BRSU Tabanan Bali).” *Jurnal Teknik Sipil Terapan* 5, no. 1 (2023): 41. <https://doi.org/10.47600/jtst.v5i1.581>.

Dr. Agus Triyono, M.Si. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Pertama. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2020.

Ellen Mahendra Agatha, Dyva Claretta. “Program Pendayagunaan Masyarakat Pada Kegiatan Lmi Innovation Weeks 2023.” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 1 (2023): 234–37. https://jurnal.fkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index.

Fatwa DSN-MUI Nomor 26/DSN-MUI/III/2002. Fatwa Dewan Syariah Nasional Tentang Rahn Emas, 26 Dewan Syariah Nasional MUI § (2002).

Fiqri, Ahmad Fauzan, and Ade Octavia. “Dampak E-Service Quality, E-Trust Dan Persepsi Risiko Terhadap Repurchase Intention Yang Dimediasi E-Satisfaction Dalam Menggunakan Aplikasi E-Commerce Dimasa Pandemic Covid-19 Di Kota Jambi.” *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan* 11, no. 03 (2022): 602–515. <https://doi.org/10.22437/jmk.v11i03.15332>.

Firmansyah, Anang. *Komunikasi Pemasaran*. Edited by pertama. Pasuruan, Jawa Timur: Qiara Media, 2020.

Hadijah, and Dini Suryaningsih. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Fotocopy Givme Anugerah Tanah Perikuk STIE Widya Praja Tanah Grogot Dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Yang Dapat Menciptakan Kepuasan Konsumen .” *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital (JIMaKeBiDi)* 1, no. 2 (2024): 23–33.

Hafizd, Jefik Zulfikar, Didi Sukardi, and Dhita Ulviera Arfa. “Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Awirarangan Kuningan Menurut Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn.” *Al Barakat - Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 2 (2023): 58–72. <https://doi.org/10.59270/jab.v3i2.198>.

Hariati, Sri. “Kajian Yuridis Terhadap Pelaksanaan Sistem Pegadaian Syariah.” *Jurnal Risalah Kenotariatan* 5, no. 1 (2024): 54–65.

Hariyadi, Rizky. “Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu.” *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 5, no. 2 (2022): 123–31. <https://doi.org/10.24127/jf.v5i2.1106>.

Husaini, Cava Billa Al. “Pemahaman Risiko Dan Manajemen Risiko.” *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah* 1, no. 3 (2023): 318–25. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v1i3 September.272>.

Iffah, Lailatul, M. Faisal Abdullah, and Yulis Nurul Aini. “Persepsi Nasabah

- Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang.” *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2018): 79.
<https://doi.org/10.22219/jes.v3i1.5836>.
- Indonesia, Bank Syariah. “Laporan Tahunan 2023 P T. Bank Syariah Indonesia , Tbk,” 2023.
- J, G. Widyastana, and N.N. Yulianthin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tri Jay’S Salon Dan Spa Di Singaraja.” *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2022): 462–69. <https://repo.undiksha.ac.id/6980/>.
- K.A.R, Okaviantari, Ekawati N.W., Yasa N.N.K, and Suasana I G.A.K.G. “Attitude As A Mediator, Influencing Risk Perception And Product Knowledge On Intention To Buy Precious Metals.” *RJOAS: Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences* 2, no. 134 (2023): 66–80.
<https://doi.org/10.18551/rjoas.2023-02.08>.
- Kaharuddin. “Kualitatif : Ciri Dan Karakter Sebagai Metodologi.” *Ewquilibrium, Jurnal Pendidikan* 9, no. 1 (2021): 1–8.
<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. *Marketing Management*. 15th ed. Pearson Education., 2016.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Marketing Managemen*. Edited by Inc Pearson Education. Edisi 15. New York, 2016.
- Listyawati, Indri Hastuti. “Pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Wisatawan.” *Jurnal Manajemen Administrasi* 4, no. 2 (2019): 35–44. <http://jurnal.amaypk.ac.id/index.php/jbma/article/view/78>.
- Maulidiah, Eka Putri, Survival Survival, and Bambang Budiantono. “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Economina* 2, no. 3 (2023): 727–37.
<https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>.
- Merry Mulyati, Abu Hassan Makmun. “Persepsi Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadaai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Meulaboh.” In *Proceeding of Dirundeng International Conference on Islamic Studies*, 227–38, 2021.
- Mhd.Ari, Nurkhozin, and Putri Citra Setiawati. “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Indonesia.” *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 2, no. 2 (2024): 33–47. <https://doi.org/10.61104/alz.v2i2.324>.
- Muhammad al-‘Ayzar, Tria Okta Ameliah, Muhamad Nouval Azmi, Wahyu Hidayat, and Zaini Ibrahim. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah.” *MENAWAN : Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi* 2, no. 4 (2024): 243–54.

<https://doi.org/10.61132/menawan.v2i4.727>.

- Muhammad Cahya Hadi Sudrajad, and Imam Sukwatus Suja'i. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Warkop Sawah Kopi Desa Tanjungsari Boyolangu Tulungagung." *Jurnal Riset Manajemen* 1, no. 3 (2023): 01–12. <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i3.580>.
- Muhtadi, Muhammad Fajri, Emy Rahmawati, and Setio Utomo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin)." *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 9, no. 2 (2020): 14–25.
- MUI, Dewan Syariah Nasional. Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002, 25 Dewan Syariah Nasional MUI § (2002).
- Mukhsinuddin, Mukhsinuddin, and Ayu Pransiska Zendato. "Analisis Penetapan Kompensasi Pada Produk Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Di Kota Meulaboh." *At-Tasyri': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah* 15, no. 1 (2023): 83–93. <https://doi.org/10.47498/tasyri.v15i1.1831>.
- Nisa, Ananda Hulwatun, Hidayatul Hasna, Linda Yarni, Universitas Islam, Negri Sjech, and M Djamil Djambek. "Persepsi." *Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no. 4 (2023): 213–26.
- Nurlette, Ulfat Ahmad, Ahmad Sobari, and Ahmad Mulyadi Kosim. "Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas (Rahn) Dalam Meningkatkan Pendapatan Bank (Studi Kasus Bank Bjb Syariah Cabang Bogor)." *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 5, no. No. 2 (2014): h. 201-242.
- Nuroh Yuniwati, Emilia Dwi Lestari, and Anis Alfiqoh. "Pegadaian Syariah : Penerapan Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah." *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 2, no. 2 (2021): 189–99. <https://doi.org/10.51339/nisbah.v2i2.253>.
- OJK. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor Tentang Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, Otoritas Jasa Keuangan § (2016). <https://ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/POJK-tentang-Penerapan-Manajemen-Risiko-bagi-Bank-Umum-Syariah-dan-Unit-Usaha-Syariah/pojk-65-2016.pdf>.
- Pegadian, PT. "Booklet Produk Pegadaian Thn 2024." Jakarta Pusat, 2024.
- Pradana, Mahera Iman, Maya Sekar Wangi, and Siswanto. "Persepsi Pelanggan Outsolesecond Tentang Kualitas Pelayanan Seller Dan Kepuasan Pelanggan." *Solidaritas, Jurnal Ilmu Sosial* 7 (2023).
- Prijanto, Budi, Rani Ferina Pulung, and Agustin Rusiana Sari. "Analisis

- Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model.” *Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance* 4, no. 1 (2021): 178–94.
- Putri, Ni Kadek Anita, I Gusti Ayu Imbayani², and I Made Surya Prayoga. “Jurnal Emas.” *Jurnal Emas* 4, no. 8 (2022): 227–36.
- Rahmah, Ainur, Anisa Yohani, Atina Amalia Sulkha, and Sulistyowati. “Penyelesaian Sengketa Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Ainur.” *Hilirisasi (Journal Of Economic & Management)* 1, no. 2 (2024): 1–23.
- Ruhyat Syamsoni, Ujang. “Pemanfaatan Barang Gadai Menurut Sayyid Sabiq (Studi Komparatif).” *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan Dan Manajemen Syariah* 5, no. 1 (2023): 28–44. <https://doi.org/10.51311/istikhlaf.v5i1.499>.
- Safitri, Indri Tiya, and Ahmad Ansyari Siregar. “Persepsi Konsumen Terhadap Keadilan Dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi.” *Jurnal Studi Multidisipliner* 8, no. 7 (2024): 109.
https://sg.docs.wps.com/module/common/loadPlatform/?sid=sIAm_4-CyAY3HxpkG.
- Salsabila, Hana Zahra, Susanto Susanto, and Luslia Tria Hatmanti Hutami. “Pengaruh Persepsi Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 9, no. 1 (2021): 87–96.
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.442>.
- Sari, Yunita, Syaiful Muhyidin, and Fachrudin Fiqri Affandy. “Manajemen Risiko Gadai Emas Pada Pt. Pegadaian Syariah Jayapura.” *OIKONOMIKA : Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 1, no. 2 (2020): 1–17.
<https://doi.org/10.53491/oikonomika.v1i2.69>.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. *Consumer Behavior*. 11th ed. Pearson Education., 2015.
- Silvia Nur Febrianasari. “Hukum Ekonomi Islam Dalam Akad Ijarah Dan Rahn (Islamic Economic Law in the Ijarah and Rahn Contracts).” *Qawānīn Journal of Economic Syaria Law* 4, no. 2 (2020): 193–208.
<https://doi.org/10.30762/q.v4i2.2471>.
- Sipayung, Tuahman, and Bobby Syahreza. “Analisis Persepsi Konsumen Tentang Atribut Produk Serta Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Oppo (Studi Kasus Pada Toko Tia Ponsel Di Kota Pematangsiantar).” *Manajemen : Jurnal Ekonomi USI* 3, no. 1 (2021): 11–24.
<https://doi.org/10.36985/manajemen.v3i1.475>.
- Solomon, M. R. *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. 12th ed. Harlow: Pearson Education 2018, 2017.

- Sophia Kharisah. "Manajemen Risiko & Bisnis Syariah." *Journal of Management, Economic and Accounting (JMEA)* 1, no. 1 (2022): 1–8.
- Sry Wala Resky, Siradjuddin Siradjuddin, and Irwan Misbach. "Memahami Pengelolaan Risiko Usaha Dalam Syariah Entrepreneurship." *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2023): 246–61. <https://doi.org/10.59059/jupiekes.v2i1.929>.
- Subandrio, and Dyna Avila. "Pengaruh Budaya Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Arta Boga Cemerlang." *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)* 3, no. 2 (2022): 116–22.
- Sudirman, Muh Sajjaj, Muhammad Imran, and Dimas Prayoga. "Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking." *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi* 20, no. 1 (2024): 71. <https://doi.org/10.30742/equilibrium.v20i1.2963>.
- Sugiono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Jakarta: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Fan R&D*. 23rd ed. Bandung: ALFABETA, CV., 2016.
- Sumarsid, and Atik Budi Paryanti. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi)." *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12, no. 1 (2022): 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>.
- Suriyok, Khoirul Anwar dan Khamdan. "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada BMT Yadika Bangil." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4, no. 11 (2022).
- Suryani, Neni, and Heru Kurniawan. "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Kc Dumai." *Itifdumai* 11, no. 1 (2023): 1–14.
- Susanto, Dedi, and M Syahrani Jailani. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah." *QOSIM Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023): 53–61.
- Susanty, Melissa, Erik Sudarso, Rully Arestha2, Shahanaz Khumaira, and Fransiskus Saju. "Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi Kasus Pada Konsumen Online Shop Melsstorec Singkawang)." *Jurnal Riset Manajemen Ekonomi Dan Bisnis (HEKTOCORN)* 4, no. 2 (2023): 89–108.

- Tanuwijaya, Alvin, and Agus Zainul Arifin. "Persepsi Resiko Pada Penggunaan M-Banking Dalam Layanan Perbankan Di Indonesia." *Distribusi - Journal of Management and Business* 11, no. 2 (2023): 165–80.
<https://doi.org/10.29303/distribusi.v11i2.308>.
- Tbk, PT Bank Syariah Indonesia. "SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif Yang Semakin Nyaman & Aman Diakses." <https://www.bankbsi.co.id/>, 2024. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>.
- . "Visi & Misi." Bank Syariah Indonesia, n.d.
https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html.
- Teddy, Chandra, Chandra Stefani, and Hafni Layla. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. Edited by Ph.D Cakti Indra Gunawan SE., MM. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Pertama. Purwokerto: CV IRDH, 2020.
- Tjiptono. Fandy. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: ANDI, 2015.
- Ummi Itiah Nasution, Waizul Qarni, and Ahmad Kali Ansori Nasution. "Analisis Prosedur Gadai Emas Syariah Dan Penerapannya Pada Pegadaian Syariah UPS Mandailing Natal." *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 1, no. 3 (2023): 99–110. <https://doi.org/10.59059/jupiekes.v1i3.287>.
- Wardhana, Aditya. *Consumer Behavior in The Digital Era 4.0*. Edited by Pradana Mahir. Pertama. Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024.
- Wibowo, L. A. dan Priansa, D. J. *Manajemen Komunikasi Dan Pemasaran*. Cetakan ke. Bandung: Alfabeta. Bandung, 2017.
- Yanto, Rachman Tri Yuli, and Nefertari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Maskapai Penerbangan XpressAir Bandung." *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* 10, no. 2 (2020): 1–10.
<https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/1023>.
- Yazid, H. Muhammad, and Aji Prasetyo. *Ekonomi Syariah (Teori Dan Praktik Di Lembaga Keuangan Syariah)*. Pertama. Surabaya, 2019.
- Yoesa, Asriandi, Iain Langsa, and Muhammad Dayyan. "Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Produk Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Di Kota Langsa." *Jurnal Lentera* 5, no. 2 (2023): 207–25.