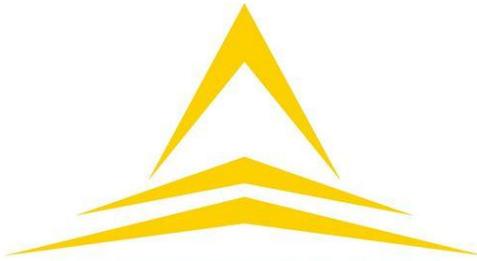


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LABEL
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah
Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta)**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (S.E.Sy)**

Oleh:

**AHMAD HIDIR
NIM. 102323034**

IAIN PURWOKERTO

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Ahmad Hidir
NIM : 102323034
Jenjang : S-1
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Label Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta)”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar. Maka, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 15 Januari 2016

Saya yang menyatakan


Ahmad Hidir
102323034



KEMENTERIAN AGAMA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
 Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.ainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LABEL SYARIAH TERHADAP
 KEPUASAN NASABAH**
 (Studi Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2,
 Jakarta)

Yang disusun oleh Saudara/i **AHMAD HIDIR** NIM. 102323034 Jurusan/Program Studi **Ekonomi Syariah**, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari Kamis tanggal 21 Januari 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy.) oleh **Sidang Dewan Penguji Skripsi**.


Ketua Sidang/Penguji


 In Solikhin, M.Ag.
 NIP. 19720805 200112 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji


 Rina Heriyanti, SS., M.Hum.
 NIP. 19720828 199903 2 004

Pembimbing/Penguji


 IAIN PURWOKERTO
 H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.
 NIP. 19740917 200312 1 002

Purwokerto, 21 Januari 2016
 Mengesahkan
 Dewan.



Dr. I. Fathul Aminudin Aziz, M.M.
 NIP. 19680403 199403 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Rektor IAIN Purwokerto

Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

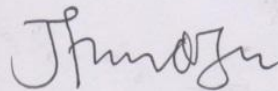
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Ahmad Hidir, NIM: 102323034 yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Label Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Rektor IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ekonomi Syariah (S.E.Sy).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 15 Januari 2016
Pembimbing,



H. Akhmad Faozan, Lc, M.Ag
NIP. 19741217 200312 1 006

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LABEL SYARIAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA KANTOR CABANG
PEGADAIAN SYARIAH PASAR BABAKAN KANWIL IX JAKARTA 2,
JAKARTA)**

Ahmad Hidir

NIM: 102323034

Program Studi S1 Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Pegadaian Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang menggunakan akad *rahn* yaitu menjadikan harta benda sebagai jaminan utang agar utang itu dilunasi (dikembalikan), atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalikannya. Penyajian pelayanan sesuai hukum syariah disajikan disetiap melayani nasabah. Kunci utama untuk memuaskan nasabah, salah satunya dengan memberikan *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani nasabah secara memuaskan. Selain itu, penyesuaian nama syariah dicantumkan dalam setiap label produk yang ada di Pegadaian Syariah. Label syariah merupakan suatu nama pada sebuah produk atau jasa berupa penjelasan mengenai barang atau jasa yang syariah Islam. Label syariah terbukti mampu meyakinkan cara pandang masyarakat terhadap produk-produk Pegadaian Syariah.

Persoalan yang akan dikaji dalam penulisan ini untuk mengetahui apakah masing-masing variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan label syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah serta untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan label syariah secara simultan/serentak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX, Jakarta 2, Jakarta. Dengan rumusan hipoteses H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan label syariah terhadap kepuasan nasabah. H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan label syariah terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, dengan jenis penelitian kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang menggunakan uji analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial nilai dari variabel kualitas pelayanan sebesar 2,78, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,78 > 1,98$), sedangkan nilai dari variabel label syariah 2,996, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,996 > 1,98$). Dan jika dilihat secara simultan hasil dari kedua variabel tersebut adalah $F_{hitung} 51,861 > F_{tabel} 3,093$. Artinya baik secara parsial maupun simultan dari kedua variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel label syariah (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX, Jakarta 2, Jakarta.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Label Syariah, dan Kepuasan Nasabah

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/ 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	d'ad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

Ta'marbuḥah diakhir kata bila dimatikan tulis h

حكمة	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliā'</i>
----------------	---------	--------------------------

- b. Bila *ta'marbuḥah* hidup atau dengan harakat, fathāhatau kasrah atau ḍammah ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fīṭr</i>
------------	---------	----------------------

Vokal Pendek

َ	Fathāh	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Ḍammah	Ditulis	U

Vokal Panjang

1.	Fathāh + alif	Ditulis	<i>ā</i>
	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyah</i>
2.	Fathāh+ ya' mati	Ditulis	<i>ā</i>
	تنسي	Ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>ī</i>
	كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4.	Ḍammah + wāwu mati	Ditulis	<i>ū</i>
	فروض	Ditulis	<i>furūḍ</i>

Vokal Rangkap

1.	Faṭḥah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Faṭḥah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkannya *l* (el) nya

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض	Ditulis	<i>Ẓawīal-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umatnya, beserta keluarga, sahabat-sahabatnya serta orang-orang yang setia istiqamah di jalan-Nya.

Dengan segala syukur atas berkat, rahmat dan nikmat-NYA, sehingga saya dapat menuntaskan studi dan menyusun skripsi ini, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Label Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta) “.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis haturkan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., Rektor IAIN Purwokerto.
2. Dr. H. Fathul Aminuddin Aziz, M.M, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.
3. Dewi Laela Hilyatin, SE, M.Si, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Purwokerto.

4. H. Akhmad Faozan, Lc, M.Ag, selaku dosen pembimbing, terimakasih atas arahan, kesabaran , motivasi dan ilmu yang telah beliau bagikan kepada penulis, semoga pahala yang berlipat ganda selalu tercurahkan untuk beliau.
5. Dr. H. Syufa'at, M.Ag., Penasehat Program Studi Ekonomi Syariah (A) angkatan 2010.
6. Kapala Cabang Ibu Sulfi beserta segenap jajaran pegawai Pegadaian Syariah KC Pasar Babakan, Bpk. Alvian, Bpk. Eko, Ibu Vori dan seluruh nasabah Pegadaian syariah, terimakasih atas waktu luang, arahan, bantuan dan partisipasinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap dosen IAIN Purwokerto, terutama kepada seluruh dosen Syariah yang telah menularkan ilmunya selama penulis menjalani masa kuliah.
8. Segenap Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bantuan dan partisipasinya dalam pelayanan administrasi yang telah memberikan kemudahan kepada penulis.
9. Segenap staf perpustakaan, terimakasih atas bantuan dan referensi buku-nya.
10. Kepada Bapak dan Ibu yang telah memberikan cinta kasih dan dukungan moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
11. Kepada adik-adik tercinta dan keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi, semangat dan kasih sayang tiada henti.
12. Keluarga besar EI-A angkatan 2010 dan Sahabat-Sahabat Saya yang selalu membantu dan memberikan keceriaan kepada penulis.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Tiada kata yang dapat terucap dari penulis selain untaian do'a, semoga Allah SWT. Senantiasa membalas atas jasa dan amalnya dengan balasan yang setimpal. Penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam membuat skripsi ini untuk mencapai hasil yang maksimal, namun semuanya tak akan lepas dari kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi sempurnanya penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.

Purwokerto, 15 Januari 2016
Penulis,

Ahmad Hidir
NIM. 102323034



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Definisi Operasional	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka.....	12
B. Kerangka Teori	15
1. Kualitas Pelayanan	15
2. Label Syariah	22
3. Produk di Pegadaian Syariah	24

a. Pengertian Gadai (<i>Rahn</i>)	24
b. Landasan Hukum <i>Rahn</i>	25
c. Rukun dan Syarat Gadai Syariah	27
d. Akad Gadai Syariah.....	28
e. Hak dan Kewajiban Para Pihak Gadai Syariah	31
4. Kepuasan Nasabah	33
C. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
D. Variabel dan Indikator Penelitian	46
E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	50
F. Teknik Analisis Data Penelitian.....	52
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Penelitian.....	58
B. Hasil Penelitian	65
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	86
C. Penutup	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Pembiayaan <i>Rahn</i> (Gadai) Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2 Jakarta (Dalam ribuan).....	4
Tabel 2. Rekap Jumlah Barang Jaminan Pinjaman Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2 Jakarta.....	4
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4. Indikator Penelitian	47
Tabel 5. Kuisisioner dengan skala likert.....	51
Tabel 6. Jenis Kelamin Responden	66
Tabel 7. Gambaran Usia Responden	66
Tabel 8. Gambaran Pendidikan Responden	67
Tabel 9. Gambaran Jenis Pekerjaan Responden	68
Tabel 10. Gambaran Tingkat Pendapatan Responden	68
Tabel 11. Hasil Pengujian Validitas Butir Dimensi Kualitas Pelayanan	70
Tabel 12. Hasil Pengujian Validitas Butir Label Syariah	71
Tabel 13. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Nasabah	72
Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 15. Hasil Uji t Coefficients	76
Tabel 16. Hasil uji F.....	77

DAFTAR GAMBAR

Bagan 1. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah.....	42
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Wawancara
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan dan Uji Validitas
Variabel Kualitas Pelayanan (x1)
- Lampiran 4. Data Responden Variabel Label Syariah dan Uji Validitas
Variabel Label Syariah (X2)
- Lampiran 5. Data Responden Variabel Kepuasan Nasabah dan
Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)
- Lampiran 6. F Hitung
- Lampiran 7. t Hitung
- Lampiran 8. Tabel Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9. Dokumentasi Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan
- Lampiran 10. Surat-Surat, Dokumen dan Sertifikat

IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan berkembangnya ekonomi masyarakat yang semakin meningkat, maka seorang dapat mencari uang pinjaman melalui jasa pembiayaan baik melalui lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank, salah satunya adalah Lembaga Pegadaian Syariah. Lembaga pegadaian syariah merupakan perusahaan yang memberikan pinjaman menggunakan sistem gadai dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariah.¹

Di era globalisasi ini persaingan antara lembaga keuangan baik bank atau non bank sangat ketat dalam bentuk produk berupa barang atau jasa, yang bersaing untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah serta memberikan kepuasan kepada nasabah secara maksimal, karena tujuan bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada nasabah yang terbentuk dari kualitas pelayanan prima serta penggunaan label syariah yang cara kerjanya sesuai dengan prinsip syariah Islam.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para nasabah untuk menjalin ikatan saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik nasabah. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan

¹Data diperoleh dari Pedoman Operasional Gadai Syariah (POGS). Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta.

kepuasan nasabah, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan. Selanjutnya kepuasan nasabah berkontribusi pada terciptanya rintangan beralih (*switching barriers*), biaya beralih (*switching cost*) dan loyalitas nasabah.²

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.³ Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya. Seorang nasabah jika merasa dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi nasabah yang lama.⁴ Jadi harapan nasabah dari produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, rasa puas dapat diukur melalui tingkat menyenangkan atau tidaknya pelayanan tersebut setelah di berikan kepada orang lain. Karena menurut Malayu S.p

²Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Ed.II (Yogyakarta : Andi, 2005), hlm. 115.

³Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2003), hlm. 36.

⁴Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis : Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif* (Jakarta : Gramedia, 2005), hlm. 65.

Hasibuan, pelayanan yang baik dan benar adalah jika pelayanan diberikan secara cepat, tepat, adil, ramah dan menyenangkan bagi orang yang dilayani.⁵

Pada observasi awal, diperoleh gambaran mengenai sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Pelayanan yang ramah, keserasian seragam yang dikenakan para pegawai telah menutup aurat (bukti fisik) dan mengedepankan keinginan dan harapan nasabah, merupakan salah indikator kualitas pelayanan yang telah diterapkan di Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2 Jakarta.⁶ Terdapat lima Indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan menurut Zeithmal dan Bitner, yaitu bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*Realibility*), daya tanggap (*respinsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).⁷

Kini nasabah lebih cenderung melihat *brand* yang terkenal dibandingkan dengan fungsi utama dari produk tersebut. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa *brand* yang terkenal pasti mutunya terjamin.⁸ Pegadaian Syariah yang responsif menaruh perhatian besar terhadap cara pandang masyarakat mengenai peroduk-produk pegadaian syariah dan sisitem pelayanannya. Respon dari publik inilah yang dinamakan *brand* atau label “syariah”.

Brand atau label adalah sesuatu yang mengidentifikasi penilaian kualitas produk dengan suatu huruf, angka atau kata. *Brand* pada produk-produk di pegadaian syariah menggunakan nama yang berupa penjelasan mengenai

⁵ Malayu S.p Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001) hlm.21

⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Deni (Nasabah Pegadaian Syariah), pada tanggal 1 Maret 2015 pukul 10.30 wib.

⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004) hlm. 70

⁸<http://ignata.freehostia.com /Materi Manajemen Pemasaran Jasa /.pdf>. diakses pada tanggal 31 Oktober 2014, jam 09.00 WIB.

barang atau jasa yang sesuai dengan prinsip syariah. Label yang digunakan dalam produk jasa di pegadaian syariah cabang pasar Babakan, diantaranya *Rahn*, *Arrum* (*Ar Rahn* untuk usaha mikro), *Mulia* (*Murabahah* Logam Mulia untuk investasi abadi) dan *Amanah* (*Murabahah* untuk kepemilikan kendaraan bermotor).⁹

Berdasarkan penelitian awal yang penulis lakukan terhadap pembiayaan *rahn* (gadai) pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan, secara garis besar mengalami suatu perkembangan yang sangat signifikan yang dapat dijelaskan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1. Perkembangan Pembiayaan *Rahn* (Gadai) Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2 Jakarta (Dalam ribuan)

Nama Cabang	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	
CPS Pasar Babakan	2,302,970	1,986,090	2,440,780	2,750,980	2,259,460	2,875,320	
Nama Cabang	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Total Omset
CPS Pasar Babakan	304,350	2,595,750	2,634,090	2,333,680	3,120,680	2,304,100	27,908,250

Sumber : Laporan Keuangan PT PEGADAIAN (Persero), Kantor Wilayah IX Jakarta 2, Jakarta.

Selain dari jumlah uang pinjaman dijelaskan dalam perkembangan pembiayaan *rahn* (gadai) dapat diketahui dari jumlah barang jaminan yang diterima pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2 Jakarta, sebagaimana dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. Rekap Jumlah Barang Jaminan Pinjaman Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2 Jakarta.

Nama Cabang	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
CPS Pasar Babakan	512	523	510	585	554	629

⁹ Brosur pegadaian syariah pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta.

Nama Cabang	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Total Omzet
CPS Pasar Babakan	73	590	625	618	530	587	6,336

Sumber :Laporan Keuangan PT PEGADAIAN (Persero), Kantor Wilayah IX Jakarta 2, Jakarta.

Dari data tabel pembiayaan *rahn* (gadai) dan barang jaminan dapat dijelaskan bahwa perkembangan pembiayaan *rahn* (gadai) pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan selama periode tahun 2014 yang berawal dari bulan Januari sampai bulan Desember, secara garis besar memperoleh peningkatan omzet yang signifikan selama 1 (satu) tahun dengan total omzet sebesar Rp.27.908.250.000,00 beserta barang jaminan sebanyak 6,336.

Kelebihan dari gadai syariah telah membuat nasabah cenderung terpicat pada manfaat dan kemudahan lain yang diperoleh dari produk gadai syariah yaitu:¹⁰

1. Layanan *Rahn* yang mempunyai ruangan yang memadai tersedia di outlet Pegadaian Syariah
2. Prosedur pengajuannya sangat mudah dan cepat
3. Pinjaman (*marhun bih*) mulai dari 50 ribu rupiah sampai 200 juta rupiah atau lebih
4. Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang
5. Tarif *ujroh* (jasa simpan) per 10 hari
6. Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu

¹⁰ Data diperoleh dari brosur Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta.

7. Tanpa perlu buka rekening dengan perhitungan *ujroh* selama masa pinjaman
8. Nasabah menerima pinjaman dan bentuk tunai.

Berbagai manfaat dan kelebihan yang dihadirkan oleh Pegadaian Syariah Pasar Babakan, tidak lain bertujuan untuk memberikan kemaslahatan yang diharapkan masyarakat dan menjauhkan diri dari praktik-praktik *riba*, *qimar* maupun *gharar* yang berakibat terjadinya kedzaliman pada masyarakat dan nasabah.¹¹ Pegadaian Syariah Pasar Babakan terletak di Tangerang yang merupakan pusat pergerakan ekonomi Indonesia, tidak sedikit lembaga keuangan non bank yang berhamburan disekitarnya, sehingga daya saing antar lembaga keuangan pun tidak dapat dihindari. Kokohnya Pegadaian Syariah Pasar Babakan terhadap persaingan pasar dibuktikan sejak tahun 2012 yang telah menjadi kantor cabang dengan pertumbuhan terbaik dari segi asset, omset dan kinerja yang telah sejalan dengan aturan Syariah.¹²

Penerapan indikator kualitas pelayanan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah, diiringi dengan *brand* bernafaskan Islami membuat masyarakat atau nasabah lebih percaya terhadap sistem operasional di Pegadaian Syariah Pasar Babakan. Selain itu tujuan utama pelayanan prima adalah mencapai kepuasan nasabah dengan loyalitas yang tinggi.

Beberapa faktor yang menjadi jawaban sementara dari penelitian ini yang kiranya mempengaruhi kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Babakan.

¹¹ Sasli Rais, *Pegadaian Syariah: Konsep dan Sistem Operasional (Suatu Kajian Konteporer)* (Jakarta: UI Press, 2005) hlm. 5.

¹² Hasil wawancara Bu Vori (Kasir Pegadaian Syariah Pasar Babakan), pada tanggal 1 Maret 2015 pukul 16.00 wib.

Tentunya setiap individu memiliki ketertarikan yang berbeda dan memiliki keputusan yang dijadikan sebagai suatu pilihan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya dalam menggunakan jasa dan produk di lembaga keuangan.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Label Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX, Jakarta 2, Jakarta ?
2. Apakah label syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX, Jakarta 2, Jakarta ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan label syariah secara simultan/serentak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX, Jakarta 2, Jakarta ?

C. Definisi Operasional

Berikut ini dapat ditegaskan beberapa istilah:

1. Kualitas Pelayanan

Merupakan bagian dari *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani nasabah secara memuaskan.¹³

2. Brand atau Label

Brand adalah sesuatu yang memiliki eksistensi yang berbeda yang mudah dikenali dan menjanjikan nilai tertentu berupa sepetah kata, warna atau simbol (logo) yang dapat dilihat.¹⁴

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Umumnya harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau keyakinan mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa).¹⁵

4. Pegadaian Syariah

Pegadaian adalah perusahaan yang memberikan pembiayaan kepada masyarakat dalam penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.¹⁶

¹³Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*,...hlm.58.

¹⁴Patricia F. Nicolino, *Brand Management*, Cet 1. Ed.1, (Jakarta : Prenada, 2004), hlm. 4.

¹⁵Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*,...hlm. 147.

¹⁶Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah di Indonesia, Konsep, Implementasi dan Institusionalisasi*, Cet.2, Ed.Rev, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2011), hlm. 68.

Fiqh Islam mengenal perjanjian gadai yang disebut *rahn*, yaitu perjanjian menahan sesuatu barang sebagai tanggungan hutang. Gadai (*rahn*) dapat diartikan pula sebagai perjanjian suatu barang sebagai tanggungan utang, atau menjadikan suatu benda bernilai menurut pandangan syara' sebagai tanggungan pinjaman (*marhun bih*), sehingga dengan adanya tanggungan utang ini seluruh atau sebagian utang dapat diterima. Orang yang menyerahkan barang gadai disebut *rahin*, orang yang menerima barang gadai disebut *murtahin*, dan barang yang digadaikan disebut *marhun*. Selain itu, terdapat pula *shighat* akad.¹⁷

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX, Jakarta 2, Jakarta.
- b. Untuk mengetahui label syariah berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX, Jakarta 2, Jakarta.
- c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan label syariah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX, Jakarta 2, Jakarta.

¹⁷Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung : Alfabeta, 2009) hlm. 32.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dan label syariah yang diberikan oleh Pegadaian Syariah dalam memberikan pertimbangan, mengambil keputusan dan strategi dalam menciptakan kepuasan nasabah.
- b. Hasil temuan penelitian ini diharapkan sebagai acuan evaluasi untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan keilmuan bagi mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Purwokerto.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan Pegadaian Syariah, khususnya Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta dalam merumuskan hal-hal yang menjadi daya tarik nasabah dan menginovasi produk Pegadaian Syariah, tujuannya agar nasabah merasa puas dengan segala bentuk pelayanan yang ada pada Pegadaian Syariah Pasar Babakan. Dengan segala pelayanan prima dan kemudahan bertransaksi yang disuguhkan, maka akan terciptanya loyalitas nasabah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX, Jakarta 2, Jakarta.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah supaya skripsi ditulis terarah dan sistematis, penulisan dalam skripsi ini ditulis dalam beberapa bab dan sub bab. Sebagian besar sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN yang berisikan beberapa sub bab diantaranya: latar belakang masalah, rumusan masalah, definisi operasional, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI yang berisikan teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari kajian pustaka menjelaskan tentang landasan teori beserta penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini, yaitu mengenai pengertian kualitas pelayanan, label syariah, kepuasan nasabah dan Gadai (*Rahn*).

BAB III METODE PENELITIAN Metode Penelitian pada bab ini memaparkan tentang populasi, sampel, sampling, data dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

BAB V PENUTUP bab ini berisikan kesimpulan, saran atas hasil pembahasan analisa data penelitian, yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan label syariah (variabel *independen*) terhadap kepuasan nasabah (Variabel *dependen*) di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta, dan untuk mengetahui pengaruh signifikan secara parsial dan simultan dari dua variabel *independen* tersebut. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka hasilnya seperti di bawah ini :

1. Dari hasil analisis yang di uji t atau uji hipotesis secara parsial, telah diketahui bahwa hasil analisis uji t menunjukkan hasil masing-masing variabel *independen* terhadap variabel *dependen* berbeda-beda, yaitu :
 - a. Variabel kualitas pelayanan (X_1) bernilai positif, hal tersebut dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Besarnya nilai t_{hitung} dari kualitas pelayanan adalah 2,784, sedangkan nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,980. Jadi, dalam Hal ini variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Pasar Babakan. Tingkat signifikan tersebut dipengaruhi oleh indikator kualitas pelayanan yang telah diterapkan di Pegadaian Syariah Pasar Babakan. Sehingga tujuan dari pelayanan prima untuk mencapai kepuasan nasabah secara optimal telah terealisasikan.

- b. Variabel label syariah (X_2) bernilai positif, dibuktikan dengan hasil dari t_{hitung} yang lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} . Dengan porsi nilai t_{hitung} sebesar $2,996 >$ nilai t_{tabel} sebesar $1,980$. Nilai positif pada variabel label syariah memberi arti bahwa variabel label syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penerapan nama Islami sebagai *brand* di setiap produk-produk jasa Pegadaian Syariah menimbulkan pandangan positif bagi setiap nasabah, karena menurut hasil penelitian yang penulis lakukan tidak terdapat bunga bank, mengedepankan nilai-nilai syariah di setiap transaksi membuat nasabah lebih percaya bahwa harta yang dititipkan akan aman dan memperoleh keberkahan.
2. Dari analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa nilai koefisien dari variabel label syariah (X_2) sebesar $0,428$ mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan nasabah, dibandingkan dengan nilai dari variabel kualitas pelayanan sebesar $0,103$. Jadi, dari kedua variabel tersebut jika sesuai dengan hasil analisis regresi linear berganda, maka variabel label syariah memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan nasabah dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan.
3. Berdasarkan hasil hasil uji F atau pengujian secara serentak terhadap variabel-variabel penelitian. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($51,861 > 3,093$). Jadi, kedua variabel penelitian yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel label syariah sama-sama mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada Pegadaian Syariah Pasar Babakan, ada beberapa strategi yang harus dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah untuk meningkatkan daya tarik nasabah pada Pegadaian Syariah Pasar Babakan, diantaranya :

1. Membuat langkah-langkah baru yang sesuai dengan karakteristik masyarakat kota Tangerang dalam memasarkan produk-produk gadai (*rahn*), dengan demikian diharapkan dapat mempertahankan kepercayaan nasabah.
2. Label syariah merupakan faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Alangkah lebih baik jika *brand* syariah diinovasi menjadi *brand* yang mudah dipahami dan dimengerti oleh setiap nasabah.
3. Skripsi ini hendaknya sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Pegadaian Syariah dalam pengembangan produk-produk gadai (*rahn*) sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

C. Penutup

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Dzat Penguasa alam semesta, dan Yang Maha luas ilmunya, Allah SWT. Yang telah membimbing dan membuka pikiran penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih pada segenap pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dengan lancar meskipun jauh dari kata sempurna.

Semoga apa yang penulis kerjakan merupakan bagian dari ibadah yang diridlai oleh Allah SWT. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam menyusun skripsi ini. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk mengembangkan penelitian ini pada pihak selanjutnya. Semoga bermanfaat bagi semua pihak, bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa, 2009, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung : Alfabeta).
- Alma, Buchari, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung : Alfabeta).
- Anshori, Abdul Ghofur, 2011, *Gadai Syariah di Indonesia, Konsep, Implementasi dan Institutionalisasi*, Cet. 2, Ed. Rev, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press).
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta).
- Aziz, Fathul Aminudin, 2012, *Manajemen dalam Perspektif Islam* (Cilacap : Pustaka El Bayan).
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo).
- Bungin, Burhan, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)* (Jakarta : Kencana Pernada Media Group).
- _____, 2005, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta : Kencana).
- Burhanudin S, 2011, *Hukum Bisnis Syariah*, (Yogyakarta : UII Press).
- Dahlan, Ahmad, 2012, *Bank Syariah (Teoritik, Praktik, Kritik)*, Cet.1 (Yogyakarta : Teras).
- Gitosudarmo, Indriyo, 1994, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta : BPF).
- Habiburrahim M, dkk, 2012, *Mengenal Pegadaian Syariah* (Jakarta Timur : Kuwais).
- Hasibuan, Malayu S.p, 2001, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta : Bumi Aksara).
- Indrianto, Nur dan Bambang Supomo, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta : BPF).
- Kasmir, 2004, *Pemasaran Bank* (Jakarta : Kencana).

- Kasmir, 2005, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada).
- Kuncoro, Mudrajad, 2007, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta : UPP STIM YKPN).
- Kotler, Philip & Kevin Lanne Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Ed.12, Cet.1 (Indonesia : Indeks).
- Mardani, 2012, *Fiqh Ekonomi Syariah:Fiqh Muamalah*, Ed.1.Cet. 1 (Jakarta : Kencana).
- Muhammad, 2008, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta : Rajawali Pers).
- Nicolino, Patricia F, 2004, *Brand Management*, Cet 1. Ed.1, (Jakarta : Prenada).
- Nurgiyantoro, Burhan, 2002, dkk, *Statistik Terapan*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press).
- Rais, Sasli, 2005, *Pegadaian Syariah : Konsep dan Sistem Operasional (Suatu Kajian Konteporer)* (Jakarta : UI Press).
- Sugiyono, 2007, *Statistik untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta).
- _____, 2005, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung : Alfabeta).
- _____, 2010, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung:Alfabeta).
- _____, 2010, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung : Alfabeta).
- _____, 2012, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung : Alfabeta).
- Sumitra, Andri, 2009, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Ed. 1. Cet. 1 (Jakarta : Kencana).
- Supranto J, 2009, *Statistik Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Erlangga).
- Surakhmad, Winarno, 1994, *Pengantar Penelitian Ilmiah* (Bandung : Tarsito).
- Suryabrata, Sumadi, 1994, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : Raja Grafindo Persada)

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2001, *Total Quality Management*, Ed, Revisi (Yogyakarta : Andi).

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Ed.II (Yogyakarta : Andi).

Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta : Andi).

_____, 2005, *Pemasaran Jasa* (Malang : Bayumedia).

_____, 2008, *Strategi Pemasaran*, Ed.III (Yogyakarta : ANDI).

Umar, Husein, 1997, *Study Kelayakan Bisnis, Teknik Menganalisa Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama).

_____, 2002, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Cet.II (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama).

_____, 2005, *Studi Kelayakan Bisnis : Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif* (Jakarta : Gramedia).

_____, 2013, *Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed.2 (Jakarta : Rajawali Pers).

Yamit, Zulian, 2010, *Manajemen Kualitas Jasa dan Produk* (Yogyakarta : Ekonosia).

Non buku :

[http://ignata.freehostia.com /MateriManajemenPemasaran Jasa /.pdf](http://ignata.freehostia.com/MateriManajemenPemasaranJasa/.pdf).diakses pada tanggal 31 Oktober 2014, jam 09.00 WIB.