

**PENGARUH BIAYA PEMELIHARAAN,  
NILAI TAKSIRAN, DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MEMILIH  
PRODUK GADAI EMAS DENGAN HARGA EMAS  
SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(Studi Pada BSI KC Pekalongan Pemuda Periode 2021-2023)**



**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Ekonomi Syariah (M.E.)**

**Oleh:**


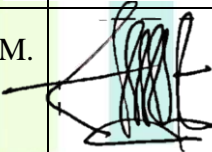
**ANDY AKHMAD WIDYANTORO  
NIM 5421016**

**PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2024**

## PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama : ANDY AKHMAD WIDYANTO  
NIM : 5421016  
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah  
Judul : PENGARUH PENGARUH BIAYA PEMELIHARAAN,  
NILAI TAKSIRAN, DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK  
MEMILIH PRODUK GADAI EMAS DENGAN HARGA  
EMAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Pada  
BSI KC Pekalongan Pemuda Periode 2021-2023)

Tesis ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian  
Tesis program magister

Jabatan	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Pembimbing 1	Dr. H. TAMAMUDIN, SE., M.M. NIP. 19791030 200604 1 018		3-7-24
Pembimbing 2	Dr. MANSUR CHADI MURSID, M.M. NIP. 19670421 199603 1 001		3-7-24

Pekalongan, 09 Juli 2024

Mengetahui:

Ketua Program Studi

Magister Ekonomi Syariah



Dr. ALI MUHTAROM, M.H.I.  
NIP. 19850405201903 1 007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
PASCASARJANA**

Jalan Kusuma Bangsa Nomor 9 Pekalongan Kode Pos 51141 Telp. (0285) 412575  
www.pps.uingusdur.ac.id email: pps@uingusdur.ac.id

**PENGESAHAN**

Tesis dengan judul “PENGARUH BIAYA PEMELIHARAAN, NILAI TAKSIRAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MEMILIH PRODUK GADAI EMAS DENGAN HARGA EMAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI PADA BSI KC PEKALONGAN PEMUDA PERIODE 2021-2023)” yang disusun oleh:

Nama : Andy Akhmad Widyantoro

NIM : 5421016

Program Studi : Magister Ekonomi Syariah

Telah dipertahankan dalam Sidan Ujian Tesis Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan pada tanggal 09 Juli 2024

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Sidang	Prof. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag. NIP. 197101151998031005		25/07
Sekretaris Sidang	Dr. Ali Muhtarom, M.H.I NIP. 19850452019031007		25/07
Penguji Utama	Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.AG NIP. 197502111998032001		25/07
Penguji Anggota	Dr.Hendri Hermawan Adinugraha, M.S.I NIP. 19870311 201908 1 001		25/07

Pekalongan, 16 Juli 2024

Mengetahui:  
Direktur,



Prof. Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag  
NIP. 197101151998031

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister), baik di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Pekalongan, 11 Juli 2024

Yang menyatakan



**ANDY AKHMAD WIDYANTORO**  
**NIM 5421016**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1998.

### I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif		
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	Š	s (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	z	zet (dengan titik diatas)
ر	ra'	R	Er
ز	Z	Z	Zet
س	S	S	Es
ش	Sy	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	T	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (didas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ل	Lam	L	El
م	M	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	ha'	Ha	Ha
ء	Hamzah	~	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## II. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap yang disebabkan oleh *syaddah* ditulis rangkap.

Contoh : نزل = *nazzala*

بهنّ = *bihinna*

## III. Vokal Pendek

*Fathah* (o`\_) ditulis a, *kasrah* (o\_ ) ditulis I, dan *dammah* (o \_ ) ditulis u.

## IV. Vokal Panjang

Bunyi a panjang ditulis a, bunyi I panjang ditulis i, bunyi u panjang ditulis u, masing-masing dengan tanda penghubung (~) di atasnya.

Contoh :

1. Fathah + alif ditulis a, seperti فلا ditulis *fala*.
2. Kasrah + ya' mati ditulis I seperti تفصيل: , ditulis *tafsil*.
3. Dammah + wawu mati ditulis u, seperti أصول, ditulis *ususul*.

## V. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati ditulis ai الزهيلي ditulis *az-Zuhaili*
2. Fathah + wawu ditulis au الدولة ditulis *ad-Daulah*

## VI. Ta' Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis ha. Kata ini tidak diperlakukan terhadap arab yang sudah diserap kedalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikendaki kata aslinya.

2. Bila disambung dengan kata lain (frase), ditulis h, contoh: بداية الهداية  
ditulis *bidayah al-hidayah*.

### VII. Hamzah

1. Bila terletak diawal kata, maka ditulis berdasarkan bunyi vocal yang mengiringinya, seperti أن ditulis *anna*.
2. Bila terletak diakhir kata, maka ditulis dengan lambing apostrof,( , ) seperti شئىءى ditulis *syai,un*.
3. Bila terletak ditengah kata setelah vocal hidup, maka ditulis sesuai dengan bunyi vokalnya, seperti ربائبى ditulis *raba'ib*.
4. Bila terletak ditengah kata dan dimatikan, maka ditulis dengan lambing apostrof ( , ) seperti تاخذونى ditulis *ta'khuzuna*.

### VIII. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila ditulis huruf qamariyah ditulis al, seperti البقرةى ditulis *al-Baqarah*.
2. Bila diikuti huruf syamsiyah, huruf 'I' diganti denganhuruf syamsiyah yang bersangkutan, seperti النساءى ditulis *an-Nisa'*.

### IX. Penulisan Kata-kata Sandang dalam Rangkaian Kalimat

Dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dan menurut penulisannya, seperti : ذوى الفردى ditulis *zawi al-furud* atau أهلى السنةى ditulis *ahlu as-sunnah*.

## PERSEMBAHAN

Tesis ini kami persembahkan teruntuk:

- Untuk Ayah dan Ibuku yang telah membimbing, memberiku kasih sayang dan dukungan baik material maupun spiritual, serta doa tulus yang telah mengantarkan pada kondisi saat ini, semua itu akan terukir indah dalam relung hati Ananda yang paling dalam.
- Istriku yang setia membantuku dan memberi semangat.
- Anak-anakku yang aku sayangi yang selalu menghadirkan semangat baru keceriaan dan memberi inspirasi dalam hidupku.
- Keluarga Besar Pengelola Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberi banyak pengalaman dan menunjukkan arti hidup.
- Manajemen dan Keluarga Besar BSI KC Pekalongan Pemuda yang telah banyak memberikan kesempatan dan fasilitas dalam banyak hal hingga selesainya studi Magister Ekonomi Syariah.
- Semua Sahabatku yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan studi pascasarjana.
- Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu. Semoga ilmu yang diberikan bermanfaat di dunia dan akhirat. Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.
- Almamaterku Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah menaungiku dalam mengarungi samudra ilmu yang maha luas.



## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ،

وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*

QS. An-Nisa: 29



## ABSTRAK

ANDY AKHMAD WIDYANTO, NIM.5421016. 2024. Pengaruh Biaya Pemeliharaan, Nilai Taksiran, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Memilih Produk Gadai Emas dengan Harga Emas sebagai Variabel Moderating (Studi Pada BSI KC Pekalongan Pemuda Periode 2021-2023). Tesis Program Studi Magister Ekonomi Syariah, Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Pembimbing: (1) Dr.H. Tamamudin.SE.MM. (2) Dr.Mansur Chadi Mursid, M.M.

**Kata Kunci:** Biaya Pemeliharaan, Nilai Taksiran, Kualitas Layanan, Keputusan Nasabah

Pengaruh Biaya Pemeliharaan, Nilai Taksiran, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Memilih Produk Gadai Emas dengan Harga Emas sebagai Variabel Moderating (Studi Pada BSI KC Pekalongan Pemuda Periode 2021-2023). Penelitian ini membahas bagaimana biaya pemeliharaan, perkiraan nilai, kualitas pelayanan, dan harga emas mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih produk gadai emas syariah. Adanya variasi jumlah uang secara langsung mempengaruhi total pengeluaran, dengan asumsi bahwa uang dan produk merupakan barang yang dapat dipertukarkan. Karena harga emas dapat mengurangi dampak biaya pemeliharaan, nilaiantisipasi, dan kualitas layanan terhadap keputusan konsumen, maka harga emas digunakan sebagai variabel moderasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keputusan konsumen dalam memilih produk gadai emas syariah.

Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode analisis statistik deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk mempelajari data dengan mendeskripsikan atau mengkarakterisasi data yang diterima dengan menggunakan analisis data statistik. Analisis deskriptif meliputi penghitungan persentase, rata-rata, standar deviasi, dan penyajian data berdasarkan tabel. Penelitian ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* yaitu teori yang memperkirakan pertimbangan dalam perilaku manusia dalam penelitian ini berarti keputusan konsumen didalam memilih produk gadai syariah.

Hasil penelitian diperoleh biaya pemeliharaan, nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Namun hasil dari variabel moderasi yaitu harga emas menghasilkan bahwa harga emas dapat memoderasi nilai taksiran dan biaya pemeliharaan terhadap keputusan nasabah.

## ABSTRACT

ANDY AKHMAD WIDYANTO, NIM. 5421016. 2024. The Influence of Maintenance Costs, Estimated Value, and Service Quality on Customers' Decisions to Choose Gold Pawn Products with Gold Prices as a Moderating Variable (Study at BSI KC Pekalongan Pemuda 2021-2023 Period). Sharia Economics Master's Study Program Thesis, Postgraduate UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Supervisor: (1) Dr.HTamamudin.SE.MM. (2) Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M.

**Keywords:** Maintenance Costs, Estimated Value, Service Quality, Customer Decision

The Influence of Maintenance Costs, Estimated Value, and Service Quality on Customer Decisions to Choose Gold Pawn Products with Gold Price as a Moderating Variable (Study at BSI KC Pekalongan Pemuda 2021-2023 Period). This research discusses how maintenance costs, estimated value, service quality, and gold prices influence consumer decisions in choosing sharia gold pawn products. Variations in the amount of money directly affect total expenditure, assuming that money and products are goods that can be exchanged. Because the price of gold can reduce the impact of maintenance costs, anticipated value, and service quality on consumer decisions, the price of gold is used as a moderating variable. This research aims to analyze consumer decisions in choosing sharia gold pawn products.

This type of research is quantitative with descriptive statistical analysis methods, namely the method used to study data by describing or characterizing the data received using statistical data analysis. Descriptive analysis includes calculating percentages, averages, standard deviations, and presenting data based on tables. This research uses the Theory of Planned Behavior, which is a theory that predicts considerations in human behavior in this research which means consumer decisions in choosing sharia pawn products.

The research results showed that maintenance costs, estimated values had an influence on customer decisions, proven by a significance value greater than 0.05, while service quality had no influence on customer decisions. However, the results of the moderating variable, namely the price of gold, show that the price of gold can moderate the estimated value and maintenance costs of customer decisions.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur Alhamdulillah senantiasa kami haturkan kehadiran Allah SWT yang telah dan selalu melimpahkan rahmat, inayah dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat dan Salam yang sempurna senantiasa dan selalu terlimpah curahkan kepada Junjungan Agung Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya yang suci dan para sahabat setia beliau, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul ***“Pengaruh Biaya Pemeliharaan, Nilai Taksiran, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Memilih Produk Gadai Emas dengan Harga Emas sebagai Variabel Moderating (Studi pada BSI KC Pekalongan Pemuda Periode 2021-2023)”*** sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Magister Ekonomi Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M. Ag selaku Direktur Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Bapak Dr. Ali Muhtarom, M.H.I. selaku ketua Program Studi Magister Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dr. H Tamamudin, S.E.M.M selaku Wakil Direktur Pascasarjana dan Pembimbing I yang dengan penuh dedikasi telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan, dan buah pikirannya dalam tesis ini.
4. Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M. selaku Pembimbing II dengan dedikasi telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing, tesis ini.
5. Keluarga Besar BSI KC Pekalongan Pemuda yang telah memberikan kesempatan serta dukungannya sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar.
6. Segenap Dosen dan Staf Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Saudara dan keluarga khususnya istri tercinta yang selalu mendoakan, dan atas segala kasih sayangnya, beserta anak-anakku yang selalu memberikan semangat.
8. Semua pihak yang telah membantu terwujudnya tesis ini.

Kiranya tiada ungkapan yang paling indah yang dapat penulis haturkan selain iringan doa Jazakumullahu Khoirol Jaza', semoga bantuan dukungan yang telah diberikan mendapat balasan yang lebih baik dan berlipat ganda dari Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari tiada gading yang tak retak, begitupun kiranya Tesis ini masih jauh dari sempurna, sumbang pikir dan koreksi sangat bermanfaat dalam menyempurnakan tesis ini. Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekalongan,

Penulis,



**ANDY AKHMAD WIDYANTO**

**NIM. 5421016**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>TRANSLITERASI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
2.1 Deskripsi Teoretik .....	11
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan.....	29
2.3 Kerangka Berfikir .....	32
2.4 Hipotesis Penelitian .....	33
2.5 Pengujian Instrumen Penelitian .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	46
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
3.3 Populasi dan Sampel.....	46

3.4 Variabel Penelitian.....	47
3.5 Indikator Penelitian.....	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.7 Teknik Analisis Data .....	51
3.8 Analisis Deskriptif .....	52
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	52
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
3.11 Pengujian Hipotesis .....	56
3.12 Koefisien Determinasi .....	56
3.13 Uji t.....	57
<b>BAB IV HASIL DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	58
4.2 Analisis Data.....	69
4.3 Pembahasan .....	76
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
5.1 Simpulan.....	83
5.2 Implikasi .....	84
5.3 Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>I</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Data Nasabah Tahun 2021-2023 .....	4
Tabel 2.1 Perbedaan Ujroh dan Biaya Pemeliharaan .....	20
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2.3 Variabel dan Indikator Penelitian .....	42
Tabel 2.4 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kuesioner .....	44
Tabel 2.5 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	45
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian .....	48
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	62
Tabel 4.7 Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Biaya Pemeliharaan	63
Tabel 4.8 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Biaya Pemeliharaan.....	64
Tabel 4.9 Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Nilai Taksiran .....	64
Tabel 4.10 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Nilai Taksiran .....	65
Tabel 4.11 Kategori Penilaian Responden terhadap variable Kualitas Layanan ...	65
Tabel 4.12 Hasil Penilaian Responden terhadap variable Kualitas Layanan .....	66
Tabel 4.13 Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Keputusan Nasabah	67
Tabel 4.14 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Keputusan Nasabah ...	67
Tabel 4.15 Kategori Penilaian Responden terhadap variabel Harga Emas.....	68
Tabel 4.16 Hasil Penilaian Responden terhadap variabel Harga Emas .....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas .....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	72
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73



Tabel 4.22 Hasil Uji t (model I) .....	73
Tabel 4.23 Uji Pengaruh Moderasi (model II) .....	74
Tabel 4.20 Hasil Analisis Uji Hipotesis .....	75



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	12
Gambar 2.2. <i>Teory Planned of Behaviour (TPB)</i> .....	14
Gambar 2.3. Model Lima Tahap Keputusan Pembelian .....	26
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir .....	32
Gambar 4.1 Persamaan Regresi Linear Berganda.....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Surat Keterangan Penelitian.....	I
Data Sebelum Diolah .....	II
Kuesioner Penelitian .....	XXII
Riwayat Hidup Penulis.....	XXVIII



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Untuk mewujudkan masyarakat sukses dan sejahtera, lembaga keuangan, baik tradisional maupun syariah, pada hakikatnya berperan sebagai lembaga intermediasi, menghimpun dana pihak ketiga (DPK) dari pihak-pihak yang mempunyai kelebihan uang dan menyalurkannya kepada pihak-pihak yang kekurangan atau memerlukannya. Majelis Ulama Indonesia (MUI) berperan dan mendukung berkembangnya PT seiring perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat yang menghendaki lembaga keuangan berdasarkan syariah Islam yang bertujuan untuk mencegah praktek riba berubah. Sebagai bank berbasis syariah, Bank Muamalat Indonesia menjadi bank pertama yang menawarkan perbankan syariah di Indonesia (BMI). Pasca berdirinya Bank Muamalat, sejumlah besar bank dan lembaga keuangan berbasis syariah, antara lain Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah, Bank BPD Syariah, Bank BTN Syariah, dan lain-lain, bermunculan di Indonesia.

Peristiwa yang ditunggu-tunggu terjadi pada Februari 2021 ketika pemerintah melebur atau menggabungkan tiga bank syariah yang berada di bawah naungan HIMBARA (Bank BUMN), yaitu Bank BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan Bank BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Sebagai Bank yang berlandaskan dengan aspek syariah banyak produk yang

tidak dimiliki oleh Perbankan Konvensional yang menjadi keunggulan dari Bank Syariah itu sendiri, adapun produk tersebut adalah Produk Gadai Emas

Kata gadai dalam bahasa Arab adalah rahn. Etimologinya meng gambarkannya sebagai tetap, tidak berubah, dan pasti. Gadai adalah komitmen untuk memasok produk dengan imbalan digunakan sebagai jaminan untuk instrumen kredit tertentu. Gadai adalah kata dengan beberapa definisi berbeda. “Suatu hak yang diperoleh seorang kreditur (kreditur) atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh debitur (debitur), atau oleh orang lain atas namanya, dan yang memberi kuasa kepada kreditur untuk mengambil pembayaran atas barang itu.” kreditur lain,” demikianlah pengertian gadai dalam KUH Perdata. Definisi ini tidak termasuk biaya-biaya yang berkaitan dengan barang yang digadaikan, seperti biaya yang berkaitan dengan pelelangan dan penyimpanannya setelah digadaikan (Balgis & Dona, 2017).

Syara' menerima akad rahn berdasarkan banyak pembenaran dari Al-Qur'an atau Hadits Nabi SAW. Dasar hukum gadai dijelaskan pada Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 283:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْن مَقْبُوضَةً، فَإِنْ مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فَلَْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْتَهُ، وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ، وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ، وَمَنْ كَتَمَهَا فَإِنَّهُ آثَمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ.

Artinya: *Jika kamu dalam perjalanan dan bermua'malah tidak secara tunai sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang oleh yang berpiutang, akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan kesaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia*

*adalah orang yang berdosa hatinya dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.*

Berdasarkan ayat diatas, sudah jelas bahwa gadai merupakan suatu yang diperbolehkan dalam Islam sebagai bagian dari muamalah. Bahkan agama Islam mengajarkan kepada umatnya supaya hidup tolong menolong.

Di Indonesia Gadai Emas sangat identik dengan pegadaian sebagai pemain lama produk tersebut, namun Bank Syariah kini telah ikut meramaikan bisnis tersebut dengan keunggulan tertentu yang tidak dimiliki oleh Pegadaian (Roficoh et al., 2018). Salah satu aspek terpenting dari upaya pemasaran perusahaan adalah memastikan keputusan pelanggan. Untuk meningkatkan keuntungan, keputusan pelanggan sangat penting untuk mengembangkan bisnis, mengamankan bisnis yang berulang, dan memperoleh pangsa pasar yang lebih besar. Dengan demikian pemberian layanan yang terbaik kepada nasabah dengan cara melalui Keputusan konsumen dalam memilih barang gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda kemungkinan dipengaruhi secara positif oleh layanan langsung yang ditawarkan di kantor atau layanan tidak langsung seperti aplikasi digital yang diberikan kepada konsumen secara tidak langsung.

Harga emas bisa berfluktuasi akibat tidak seimbangnya pasar permintaan dan pasokan. Banyak orang sangat membutuhkan emas, logam mulia. Harga komoditas emas dalam rupiah yang terus meningkat menjadikan emas sebagai salah satu pilihan investasi yang menarik. Harga emas melonjak ketika inflasi sangat tinggi karena komoditas ini juga mengikuti arus inflasi. Harga emas juga turun ketika inflasi menurun. Harga emas Indonesia unik karena dinyatakan

dalam rupiah. Hingga saat ini, harga emas Indonesia masih konsisten naik; bahkan jika mereka menolak, perbedaannya dapat diabaikan. Dolar AS cenderung menguat terhadap rupiah ketika nilai emas dalam dolar AS menurun.

Gadai syariah lebih banyak dikaitkan dengan dana talangan dibandingkan dengan pinjaman cepat. Hal ini sejalan dengan meningkatnya biaya hidup di masyarakat saat ini. Ketika seorang anak sakit atau membutuhkan perlengkapan sekolah, masyarakat kelas bawah tidak lagi memandang gadai emas sebagai tempat mencari uang. Saat ini, pengusaha dapat menemukan pendanaan baru untuk bisnis mereka dengan pergi ke pegadaian (Fahim, 2019).

Gadai emas di BSI Pekalongan Pemuda sudah bisa diakses mulai September 2021, melalui prosedur penggabungan atau merger yang melibatkan tiga (3) Bank Syariah: BNI Syariah, Mandiri Syariah, dan BRI Syariah. Produk gadai saat ini banyak dipromosikan masyarakat di Kota Pekalongan karena keunggulannya di antara produk-produk yang ditawarkan BSI.

Berdasarkan informasi yang dihimpun BSI Pekalongan Pemuda, jumlah nasabah gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda mengalami peningkatan sejak dibuka hingga saat ini. Hal ini terlihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1 Laporan Data Nasabah Tahun 2021 – 2023

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	September - Desember 2021	12
2	Januari – Desember 2022	74
3	Januari – Desember 2023	156
	TOTAL	230

Sumber: data pembiayaan gadai emas BSI KC Pekalongan Pemuda tahun 2021 – 2023

Data tersebut menunjukkan akan semakin meningkat antara September 2021 hingga Desember 2023. Oleh karena itu, para analis penasaran untuk mengetahui apakah BSI KC Pekalongan Pemuda mengalami peningkatan jumlah nasabah gadai emas. Faktor Biaya Pemeliharaan, Nilai Taksiran, Kualitas layanan serta Harga emas tersebut mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam pemilihan produk gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda.

Pemilihan produk gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda oleh nasabah banyak dilandasi oleh faktor kebutuhan masyarakat yang menginginkan solusi dana talangan yang cepat dengan pertimbangan pilihan unggulan yaitu Biaya Pemeliharaan biaya pemeliharaan, Nilai Taksiran yang tinggi, kualitas layanan yang diberikan dan Harga Emas yang kecenderungan selalu mengalami kenaikan (Bachmid et al., 2020).

Dalam hal ini, peneliti mengkaji di lembaga gadai tapi bukan di pegadaian, yang menguasai sebagian besar pasar gadai di Indonesia, sebuah lembaga perbankan syariah, yang merupakan peserta yang relatif baru dalam industri gadai, untuk mempelajari perbedaan antara menggadaikan di sebuah lembaga gadai. pegadaian dan perbankan syariah. Peneliti melakukan penelitian di BSI KC Pekalongan Pemuda dikarenakan bisnis gadai di tempat tersebut baru dimulai Tahun 2021 sehingga dapat mengetahui secara pasti kenaikan nasabah gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda dan faktor faktor apa saja yang menjadi nilai lebih pemilihan produk gadai di tempat tersebut dan juga bagi BSI KC Pekalongan Pemuda dapat juga menjadikan alat ukur dalam menganalisa strategi



bisnis apa yang akan diterapkan dalam meningkatkan bisnis gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda (Rosid, 2020).

Pegadaian (rahn) menanggung segala biaya yang berkaitan dengan barang yang digadaikan karena tetap memegang kepemilikan atas barang tersebut. Kontrak penyimpanan atau pemeliharaan disebut ijarah (sewa/pemeliharaan). Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Perdana & Hidayat 2019), keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa perusahaan dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan dan harga. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa pilihan nasabah terhadap produk gadai akan dipengaruhi oleh semakin rendahnya Biaya Pemeliharaan gadai yang dikenakan terhadap barang gadai.

Salah satu kegiatan di pegadaian syariah adalah adanya gadai emas untuk memudahkan masyarakat yang sewaktu-waktu ingin mencairkan atau menukarkan dengan uang. Pegadaian syariah mempunyai hitungan dalam menilai penaksiran harga emas yang setiap bulannya akan diperbaharui terkait nilai harga emas tersebut. Pegadaian syariah memperoleh pendapatannya dari biaya pemeliharaan warkun karena tidak menerapkan sistem bunga dalam menghasilkan uang. Perkiraan nilai emas yang digadaikan menentukan biaya pemeliharaan; jumlah pinjaman nasabah tidak diperhitungkan (Rosid, 2020). Hal ini konsisten dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa biaya pemeliharaan mempunyai dampak besar terhadap keputusan pembelian pelanggan (Retnosari & Maharani, 2023).

Dasar perkiraan gadai adalah jenis emas yang digunakan. akan dipinjamkan uang. Pilihan nasabah terhadap produk gadai akan sangat dipengaruhi oleh perkiraan nilai barang tersebut. Minat nasabah dalam menggunakan sarana gadai emas dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh perkiraan, menurut penelitian (Semawati & Asmarani, 2019) dan (Retnosari & Maharani, 2023). Sedangkan penelitian (Bachmid et al., 2020) menghasilkan temuan sebaliknya, yakni Nilai Taksiran tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Kualitas layanan dapat dipahami sebagai fokus pada pemenuhan harapan pelanggan secara tepat waktu dan memenuhi kebutuhan dan persyaratan. Jika ternyata melebihi apa yang diharapkan, bantuan tersebut bisa dikatakan terbaik. Sementara itu, layanan dianggap berkualitas buruk jika hasil aktualnya lebih rendah dari perkiraan. Sukamma & Muthalib (2014) dan Pramudya (2019) menemukan Penilaian yang dibuat oleh pelanggan mengenai barang mereka dan kualitas layanan berkorelasi secara signifikan. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Konsumen Terhadap Barang Gadai Di BSI KC Pekalongan Pemuda. Sedangkan penelitian (Retnosari & Maharani, 2023) mengatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

Teori berpikir Mishkin Frederic dalam Winarto & Suryadi (2019) menegaskan bahwa harga emas dapat berfungsi sebagai variabel moderasi seperti halnya teori permintaan. Hal ini berbeda dengan fokus pada kebijakan fiskal yang dikemukakan oleh ekonom Keynesian Fredman, yang menyatakan bahwa

individu akan memilih antara uang dan produk ketika menentukan berapa banyak yang harus ditabung. Oleh karena itu, estimasi tingkat pengembalian produk sehubungan dengan uang ditambahkan ke teori Fredman dan dimasukkan sebagai variabel dalam fungsi permintaan. Hal ini menunjukkan bahwa variasi jumlah uang secara langsung mempengaruhi total pengeluaran, dengan asumsi bahwa uang dan produk merupakan barang yang dapat dipertukarkan. Karena harga emas dapat mengurangi dampak biaya pemeliharaan, nilai antisipasi, dan kualitas layanan terhadap keputusan konsumen, maka harga emas digunakan sebagai variabel moderasi.

Unsur-unsur yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih produk gadai emas syariah di BSI KC Pekalongan Pemuda meliputi biaya pemeliharaan, perkiraan nilai, kualitas pelayanan, dan harga emas. Aspek-aspek ini diselidiki sebagai kemungkinan variabel moderasi dalam penelitian yang disebutkan di atas. Peneliti kemudian melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Biaya Pemeliharaan, Estimasi Nilai, dan Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Produk Gadai Emas Dengan Harga Emas Sebagai Variabel Moderating Pada PT Bank BSI KC Pekalongan Pemuda Studi di BSI KC Pekalongan Pemuda untuk Periode 2021 - 2023.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengingat konteks topik di atas, maka rumusan masalah yang disarankan dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah Biaya Pemeliharaan berpengaruh terhadap Keputusan nasabah dalam pemilihan produk gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda?

2. Apakah Nilai Taksiran Emas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pemilihan produk gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda?
3. Apakah Kualitas Layanan yang diberikan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pemilihan produk gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda?
4. Apakah Harga Emas memoderasi hubungan antara Biaya Pemeliharaan terhadap keputusan nasabah dalam pemilihan produk gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda?
5. Apakah Harga Emas memoderasi hubungan antara Nilai Taksiran (Taksiran) Emas terhadap keputusan nasabah dalam pemilihan produk gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan definisi permasalahan saat ini, tujuan penelitian dapat ditentukan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh Biaya Pemeliharaan terhadap pemilihan produk gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda.
2. Untuk menganalisa pengaruh Nilai Taksiran Emas terhadap pemilihan produk gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda.
3. Untuk menganalisa pengaruh Kualitas Layanan terhadap pemilihan produk gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda
4. Untuk menganalisa Harga Emas memoderasi hubungan antara Biaya Pemeliharaan terhadap keputusan nasabah dalam pemilihan produk gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda

5. Untuk menganalisa Harga Emas memoderasi hubungan antara Nilai Taksiran terhadap keputusan nasabah dalam pemilihan produk gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda

### 1.3 Manfaat Penelitian

Berikut beberapa penjelasan kelebihan dan kegunaan penelitian ini:

1. Bagi Penulis

Penulis dapat mengambil manfaat dari penelitian ini dengan lebih memahami industri gadai emas syariah dan faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan nasabah di BSI KC Pekalongan Pemuda.

2. Bagi Pihak Lain

PT. Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda hendaknya dapat memanfaatkan temuan penelitian tersebut untuk menentukan strategi bisnis apa yang akan diterapkan dalam menjalankan operasionalnya dan variabel apa saja yang mendorong nasabah menggadaikan barang di BSI KC Pekalongan Pemuda.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengukur secara akurat variabel-variabel yang mempengaruhi kepercayaan konsumen dalam memilih produk gadai.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Simpulan

Penelitian ini menggunakan harga emas sebagai variabel moderasi untuk menguji bagaimana biaya pemeliharaan, nilai antisipasi, dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan konsumen membeli barang gadai di BSI KC Pekalongan Pemuda. Kesimpulan yang dapat diambil dari data yang dikumpulkan dari 70 responden sampel dan dianalisis menggunakan SPSS versi 26.00 adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Biaya pemeliharaan (  $X_1$  ) terhadap keputusan nasabah (  $Y$  ).  
Berdasarkan temuan uji statistik t hipotesis awal penelitian, nilai signifikansi sebesar 0,069 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 1,847 lebih tinggi dari t tabel sebesar 1,66757 maka **H1 Diterima**.
2. Pengaruh Nilai Taksiran (  $X_2$  ) terhadap keputusan nasabah (  $Y$  ).  
Berdasarkan temuan penelitian dari uji statistik t hipotesis kedua diperoleh nilai signifikan sebesar 0,002 kurang dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 3,152 lebih tinggi dari t tabel sebesar 1,66757 maka **H2 Diterima**.
3. Pengaruh Kualitas Layanan (  $X_3$  ) terhadap keputusan nasabah (  $Y$  ).  
Menurut penelitian dari uji statistik t hipotesis ketiga, nilai signifikansi 1,66 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 1,399 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,66757 maka **H3 Ditolak**.

4. Harga emas ( Z ) memoderasi biaya pemeliharaan ( X1 ) terhadap keputusan Nasabah ( Y ). Berdasarkan temuan penelitian dari uji statistik t hipotesis keempat, nilai signifikansi sebesar 0,586 lebih besar dari 0,05, dan nilai t hitung sebesar -0,547 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,66757 maka **H4 Ditolak**.
5. Harga emas ( Z ) memoderasi Nilai Taksiran (X2 ) terhadap keputusan Nasabah ( Y ). Temuan penelitian dari uji statistik t hipotesis keempat menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,328 lebih besar dari 0,05, dan nilai t hitung sebesar -0,987 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,66757 maka H5 Ditolak.

## 5.2. Keterbatasan Penelitian

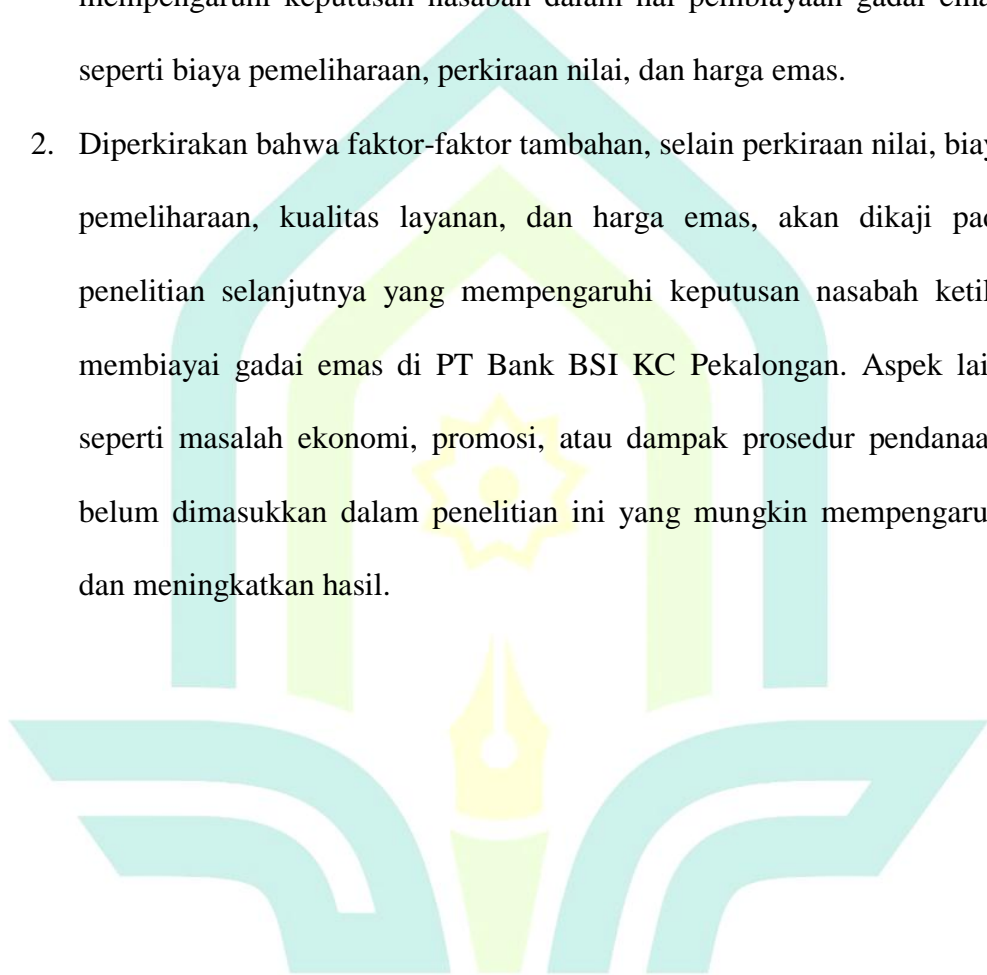
Penelitian yang ada saat ini masih mempunyai kekurangan dan keterbatasan, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mempertimbangkan empat faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggadaikan emas di PT Bank BSI KC Pekalongan: nilai proyeksi, biaya pemeliharaan, kualitas pelayanan, dan harga emas.
2. Penelitian ini memerlukan waktu yang cukup lama karna proses penyebaran kuesioner terhadap nasabah di PT Bank BSI KC Pekalongan.

## 5.3. Saran

Penulis berharap bahwa rekomendasi berikut, yang didasarkan pada evaluasi temuan penelitian, dapat bermanfaat bagi organisasi dan peneliti di masa depan:

1. PT Bank BSI KC Pekalongan diharapkan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas layanan, mengingat temuan penelitian yang menunjukkan aspek-aspek yang berhubungan dengan kualitas layanan mempengaruhi keputusan konsumen dalam pembiayaan gadai emas syariah. Meski begitu, ada beberapa aspek kecil lainnya yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam hal pembiayaan gadai emas, seperti biaya pemeliharaan, perkiraan nilai, dan harga emas.
2. Diperkirakan bahwa faktor-faktor tambahan, selain perkiraan nilai, biaya pemeliharaan, kualitas layanan, dan harga emas, akan dikaji pada penelitian selanjutnya yang mempengaruhi keputusan nasabah ketika membiayai gadai emas di PT Bank BSI KC Pekalongan. Aspek lain, seperti masalah ekonomi, promosi, atau dampak prosedur pendanaan, belum dimasukkan dalam penelitian ini yang mungkin mempengaruhi dan meningkatkan hasil.





## DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, N. (2019). Kepatuhan Bendahara Desa dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan dalam Prespektif Teori Planned Behavior. *Jurnal Pajak Indonesia*, 3, 20–28.
- Anisatul Khair, F. S. (2024). Analisis Determinan pada Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggadaikan Emas di Pegadaian UPS Pasar Anom. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6, 3902–3920.
- Aristianti, S., Waluyo, B., & Arman, A. (2021). Pengaruh Fluktuasi Harga Emas , Tingkat Inflasi , dan Non Performing Financing Terhadap Penyaluran Pembiayaan Produk Gadai Emas. *SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Islam Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Islam*, 3(1).
- Bachmid, Sofyan, Musyawarah, I., Hidayah, N. R., & Pramatasaryari, D. A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.23.70-86>
- Balgis, & Dona, P. (2017). *C. Jurnal Jurisprudence*, 7(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.23917/jurisprudence.v7i1.4349>
- Devara Rustiana, A. (2024). Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. *International Journal Of Economics and Management Research*, 3, 235–244.
- Diana Sari, Z. dan A. K. U. (2024). Pengaruh Karakter dan Kondisi Ekonomi Nasabah terhadap Kelancaran Pembayaran Pembiayaan Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia KCP Jatibarang Indramayu. *Journal Of Sharia, Economic, and Finance*, 3, 13–21.
- Fahim, A. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK GADAI EMAS DI UNIT PENGADAIAN SYARIAH SUCI GRESIK. *QIEMA (Qomaruddin Islamic E conomy Magazine)*, 5(2).
- Ghozali, I. (2017). *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan IBM SPSS 24*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

- Hamdani, L. dan. (2017). Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Ekombis Review*, 9(1).
- Husni Mubarak, B. H. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas (Rahn) di PT Pegadaian (Persero) KC Tanjung Pura. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan AKUNTANSI*, 04, 2797–7161.
- Kotler, P. (2014). *Marketing 3.0 - Phillip Kotler*. YouTube.
- Lukman, H., & Winata, S. (2017). Pemilihan Karir sebagai Akuntan Publik bagi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta dengan Pendekatan Theory Of Planned Behaviour. *Jurnal Akuntansi*, XXI(02), 208–218.
- Maulida, R. N. (2024). Pendidikan Strategi Pemasaran Syariah dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah pada Produk Gadai dan Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang. *Rihlah Iqtishad: Jurnal Bisnis dan Keuangan Islam*, 1, 28–46.
- Meitiana. (2017). Perilaku Pembelian Konsumen: Sebuah Tinjauan Literatur Theory Of Planned Behavior. *Jurnal Ekonomi Modernisasi* <http://ejournal.unikama.ac.id/index.php/JEKO>, 13(1), 16–24.
- Nuri Safarudin, L. H. (2024). Strategi Pemasaran Islamic Marketing Mix Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah: Pendekatan Analisis SWOT. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9, 82–97.
- Pamungkas, R. . (2022). Analisis Pengaruh Instabilitas Harga Emas Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan*, 2.
- Perdana, F. I., & Hidayat, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa PT, Pos Indonesia Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 8(7).
- Pramudya, F. N. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembiayaan Ar-Rum di Pegadaian Syariah (Studi pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Raihani Azzahra Aljuned, K. T. (2024). Strategi Pemasaran Produk Digital Gadai Emas dalam Meningkatkan Nasabah pada BSI KCP Padang Bulan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2, 191–197.

- Retnosari, T., & Maharani, S. (2023). Pengaruh Taksiran Harga, Biaya Pemeliharaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Masyarakat Magetan Memilih Produk Gadai Emas di BSI KCP Magetan MT Haryono 1. *Falahiya: Research Journal of Islamic Banking and Finance*, 2(1), 38–51.
- Roficoh, Wahyu, L., & Ghozali, M. (2018). Aplikasi Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jms.v3i2.1736>
- Rosid, A. R. A. (2020). *Penetapan Mu'nah pada Pembiayaan Rahn Emas di Pegadaian Syariah*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sagita Martha Triyani, S. B. (2024). Strategi Marketing dalam Meningkatkan Produk Tabungan Emas pada PT Pegadaian Syariah Cabang Untung Suropati Pasuruan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 01, 465–469.
- Saputra, R. (2024). Pengaruh Pengetahuan, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sarolangun. *Ats-Tsarwah: Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, 4, 14–27.
- Semawati, S., & Asmarani, A. (2019). Urgensi Nilai Taksiran terhadap Motivasi Nasabah dalam Transaksi Gadai Emas. *Jurnal Ilmiah Al-Tsarwah*, 2(2). <https://doi.org/10.30863/al-tsarwah.v2i2.292>
- Siti Mauidhoh Syarfi, N. A. (2020). Implementasi Theory Of Planned Behavior dan Risk Tolerance terhadap Intensi Investasi Peer To Peer Lending. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8, 864–877.
- Sugiyono. (2016). Sugiyono, Metode Penelitian. *Uji Validitas*.
- Sukamma, L. E., & Muthalib, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT . Pegadaian ( Persero ) Cabang Madala Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1).
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono*.
- Wina Rahayu, I. R. (2024). Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Rahin Memilih Gadai Emas di PT Bank BJB Syariah KCP Arcamanik Bandung. *Jurnal Maps: Manajemen Perbankan Syariah*, 7, 134–141.

- Winarto, E., & Suryadi. (2019). Return on Equity terhadap Kinerja Perbankan dan Nilai Emas sebagai Variabel Moderasi. *Akuntansi Bisnis dan Manajemen*, 26(2).
- Yudha, P., Putri, A., Istri, C., & Dewi, R. S. (2018). Niat Untuk Mengambil Sertifikasi Akuntan dengan Pengujian Theory Of Planned Behaviour dan Teori Motivasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2), 172–192.
- Zia, N. K. (2020). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif dan Kontrol Perilaku terhadap Niat Perilaku Menggunakan Produk Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Persero Cabang Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Andy Akhmad Widyantoro  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat, Tanggal Lahir : magelang, 18 Juli 1985  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
No. Telepon/WA : 085643118687  
Alamat : Perumahan Gama Permai Jl. Kartosuro 100 B,  
Kecamatan Pekalongan Barat, Kota Pekalongan  
Email : [andy.akhmad85@gmail.com](mailto:andy.akhmad85@gmail.com)

### Pendidikan

S2 : UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan  
S1 : Universitas Pekalongan  
D3 : Politeknik Negeri Semarang  
SMA : SMA Negeri 4 Magelang  
SMP : SMP Negeri 7 Magelang  
SD : SD Jurangombo 4 Magelang

### Organisasi

- Himpunan Mahasiswa Politeknik Negeri Semarang

### Karya Ilmiah

- Pelatihan Kiat Sukses Memasuki Dunia Kerja Bagi Generasi Milenial di Karang Taruna Kelurahan Pasir Kraton Kramat Kota Pekalongan
- Edukasi Keuangan syariah dan Pinjaman Online Bagi Para Pemuda Karangtaruna Kelurahan Pasirkratonkramat Kota Pekalongan

Pekalongan, 10 Juli 2024