

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KEAMANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN GADAI DI UNIT
PEGADAIAN SYARIAH SUMURPANGGANG TEGAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

SULISTIANI

NIM : 4120035

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H.ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KEAMANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN GADAI DI UNIT
PEGADAIAN SYARIAH SUMURPANGGANG TEGAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

SULISTIANI

NIM : 4120035

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H.ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sulistiani

NIM : 4120035

Judul Skripsi : PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KEAMANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN
GADAI DI UNIT PEGADAIAN SYARIAH
SUMURPANGGANG TEGAL

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Brebes, 23 Februari 2025

Yang Menyatakan,



Sulistiani

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Sulistiani

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara:

Nama : Sulistiani

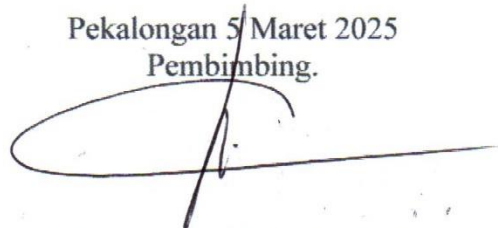
NIM : 4120035

Judul Skripsi : PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KEAMANAN, DAN
KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN GADAI DI UNIT
PEGADAIAN SYARIAH SUMURPANGGANG TEGAL

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.
Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.
Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan 5 Maret 2025
Pembimbing.



Muhammad Aris Safi'i M.E.I.
NIP. 19851012 201503 1 004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi saudara:


Nama : **Sulistiani**
NIM : **4120035**
Judul : **PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN,
KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN NASABAH
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN LAYANAN GADAI DI UNIT
PEGADAIAN SYARIAH SUMURPANGGANG
TEGAL**

Dosen Pembimbing : **Muhammad Aris Safi'i, M.E.I**

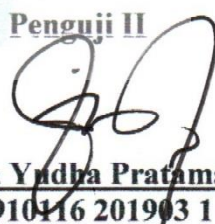
Telah diujikan pada Hari Jumat, tanggal 14 Maret 2025 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I


Siti Aminah Chaniago, M.S.I.
NIP. 19680907 200604 2 001

Penguji II


Versiandika Yudha Pratama, M.M.
NIP. 19910416 201903 1 006

Pekalongan, 19 Maret 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

MOTTO

“Orang lain tidak akan paham struggle dan masa sulitnya kita,
yang mereka ingin tahu hanya bagian succes stories.

Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan.
Kelak, diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita
perjuangkan hari ini. Tetap berjuang dan terus semangat, ya!”

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia,
jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain
(berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri”

- Q.S. Al - Isra' : 7-

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah
selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

- Q.S. Al - Insyirah : 6-7 -

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu
tidak akan menjadi takdirmu dan apa yang ditakdirkan untukmu
tidak akan pernah melewatkanmu.”

- Umar bin Khattab -

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Berikut ini beberapa persembahan ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan dan pertolongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. □Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Ruslani. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta mendidik penulis, memotivasi dan memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Pintu surgaku, Ibunda Daswati. Beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi penulis. Terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis. Walaupun beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun beliau selalu mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing dan selalu memberikan kasih sayang yang sangat tulus serta tidak henti memberi motivasi dan semangat serta do'a yang selalu mengiringi langkah penulis. Terimakasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi

penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Semoga panjang umur dan sehat selalu agar bisa terus kebersamai setiap langkah penulis untuk kedepannya.

4. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Dosen Pembimbing Skripsi saya Bapak Muhammad Aris Safi'i M.E.I, terimakasih sudah membimbing saya dalam penyusunan skripsi, saya sangat bersyukur mempunyai dosen pembimbing seperti bapak
6. Dosen Pembimbing Akademik saya Bapak Ali Amin Isfandiar M.Ag, terimakasih sudah membimbing saya dalam menjalani perkuliahan, saya sangat bersyukur mempunyai dosen wali seperti bapak
7. Kepada kakak tersayang Nur Indah Hastuti dan suaminya Ade Irwan Prasetyo terimakasih banyak atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya.
8. □Kepada Adik tersayang Imroatun Solikha dan Keponakan-Keponakan tercinta Muthi'ah Khanza Prasetyo, Fauziyah Hasna Prasetyo terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
9. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, yaitu pemilik NRP 1722106020009814 Prada Ryan Wahyu Widodo yang telah menjadi sosok rumah tempat penulis pulang, mengadu, bercerita dan berkeluh kesah untuk segala lelah dan masalah yang ada. Terimakasih karena senantiasa sabar

menghadapi penulis dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, selalu memberikan dukungan dan menjadi support system karena selalu ada dalam suka maupun duka, sangat berkontribusi dalam penulisan skripsi ini baik tenaga, waktu, bantuan, moril maupun materiil kepada penulis. Terimakasih telah hadir dan selalu kebersamai selama ini dan selalu memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui. Harapannya semoga segala niat baik dan impian kita Allah permudah.

10. Kepada Siti Aisyah dan Mochammad Awwalul Muttaqin, terimakasih telah menjadi sahabat dan pendengar yang baik selalu siap mendengarkan segala keluh kesah penulis tanpa menghakimi, serta selalu memberikan saran atau masukan, motivasi yang membangun maupun bantuan untuk segala permasalahan yang penulis hadapi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

11. Kepada FC Anugrah, terimakasih atas bantuan dan dukungannya serta selalu memberi motivasi yang membangun dan menyemangati penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

12. Dan terakhir kepada Sulistiani, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena telah kuat melewati segala lika-liku yang terjadi dan terus berusaha, tidak menyerah serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Terimakasih sudah bertahan sampai sejauh ini. Mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik .

ABSTRAK

SULISTIANI. Pengaruh Reputasi Perusahaan, Keamanan, Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Gadai Di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal.

Unit Pegadaian Syariah memiliki peran penting dalam memberikan solusi keuangan berbasis syariah kepada masyarakat. Salah satu layanan unggulannya adalah gadai syariah, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat dengan prinsip keadilan dan transparansi. Keputusan nasabah untuk menggunakan layanan gadai syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya reputasi perusahaan, keamanan transaksi, dan tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal, penting untuk menganalisis sejauh mana faktor-faktor tersebut memengaruhi keputusan nasabah, baik secara individu maupun secara bersama-sama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan reputasi perusahaan, keamanan, dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dengan menggunakan sampel sebanyak 98 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan software *Eviews 10*.

Hasil uji hipotesis pengaruh parsial menunjukkan: Pertama, variabel reputasi perusahaan didapati tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Kedua, variabel keamanan didapati berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Ketiga, variabel kepercayaan nasabah didapati berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan hasil uji hipotesis pengaruh simultan menunjukkan: variabel reputasi perusahaan, keamanan, dan kepercayaan nasabah bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

Kata Kunci : Reputasi Perusahaan, Keamanan, Kepercayaan Nasabah, Keputusan Nasabah.

ABSTRACT

SULISTIANI. The Influence of Company Reputation, Security, and Customer Trust on Customer Decisions to Use Pawn Services at the Sumurpanggung Tegal Sharia Pawnshop Unit.

The Pegadaian Syariah unit has an important role in providing sharia-based financial solutions to the community. One of its flagship services is sharia pawn, which is designed to meet the financial needs of the community with the principles of fairness and transparency. Customers' decisions to use Islamic pawn services are influenced by various factors, including company reputation, transaction security, and the level of trust in the services provided. In the context of the Tegal Sumurpanggung Syariah Pawnshop Unit, it is important to analyze the extent to which these factors influence customer decisions, both individually and collectively.

This study aims to determine the partial and simultaneous effects of company reputation, security, and customer trust on customer decisions in using pawn services at the Pawnshop Unit Syariah Sumurpanggung Tegal. This research is a type of quantitative research. The data collection method in this study was a questionnaire method using a sample of 98 respondents. Sampling technique with accidental sampling method. This study uses the Multiple Linear Regression analysis method with the help of Eviews 10 software.

The results of the partial influence hypothesis test show: First, the company reputation variable is found to have no significant effect on customer decisions. Second, the security variable is found to have a significant effect on customer decisions. Third, the customer trust variable is found to have a significant effect on customer decisions. While the results of the simultaneous influence hypothesis test show: the variables of company reputation, security, and customer trust together have a significant effect on customer decisions.

Keywords: Company Reputation, Security, Customer Trust, Customer Decisions.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Reputasi Perusahaan, Keamanan, Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Gadai Di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Ibu Prof. Dr. Sinta Dewi Rismawati, S.H, M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Bapak Dr. Tamamudin, M.M. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.M. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan Dosen Pembimbing Skripsi
5. Bapak Ali Amin Isfandiar M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral

7. Pihak-pihak lainnya yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Brebes, 23 Febuari 2025

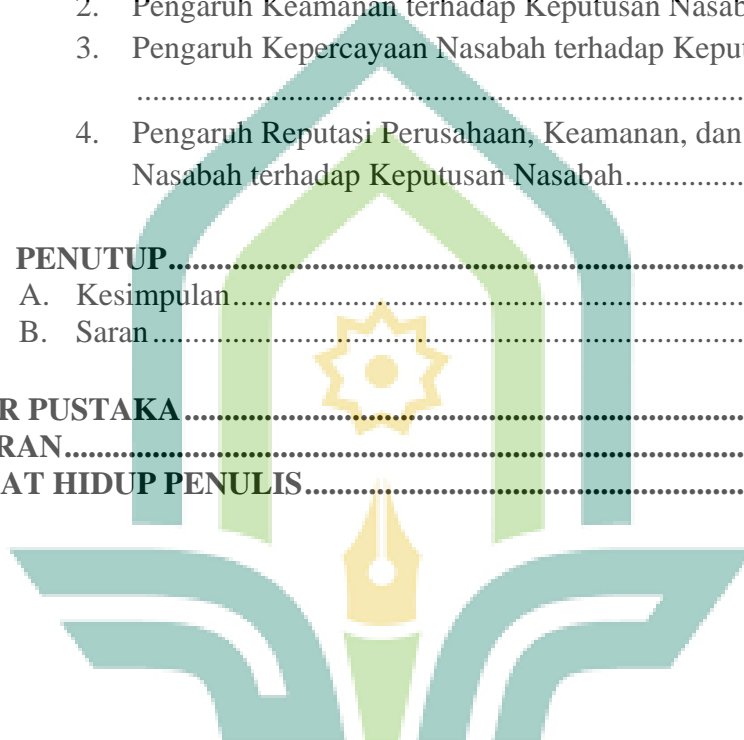
Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR.....	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori	11
1. <i>Theory Of Planned Behavior</i> (TPB).....	11
2. Keputusan Nasabah	13
3. Reputasi Perusahaan.....	16
4. Keamanan	19
5. Kepercayaan Nasabah	21
B. Telaah Pustaka.....	24
C. Kerangka Berpikir	32
D. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B. <i>Setting</i> penelitian	39
C. Populasi dan sampel	39
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
E. Uji Validitas dan Reabilitas.....	43
F. Sumber Data	45
G. Teknik Pengumpulan Data	46
H. Metode Analisis Data	47

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Analisis Data	54
1. Statistik Deskriptif.....	54
2. Uji Instrumen.....	57
3. Uji Asumsi Klasik	59
4. Uji Regresi Linear Berganda	62
5. Uji Hipotesis.....	64
B. Pembahasan	67
1. Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Keputusan Nasabah	67
2. Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Nasabah	68
3. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Keputusan Nasabah	
.....	69
4. Pengaruh Reputasi Perusahaan, Keamanan, dan Kepercayaan	
Nasabah terhadap Keputusan Nasabah.....	70
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	I
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	XXII



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	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	Ḥa	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 ya

ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ...يْ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
ـَ...وْ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

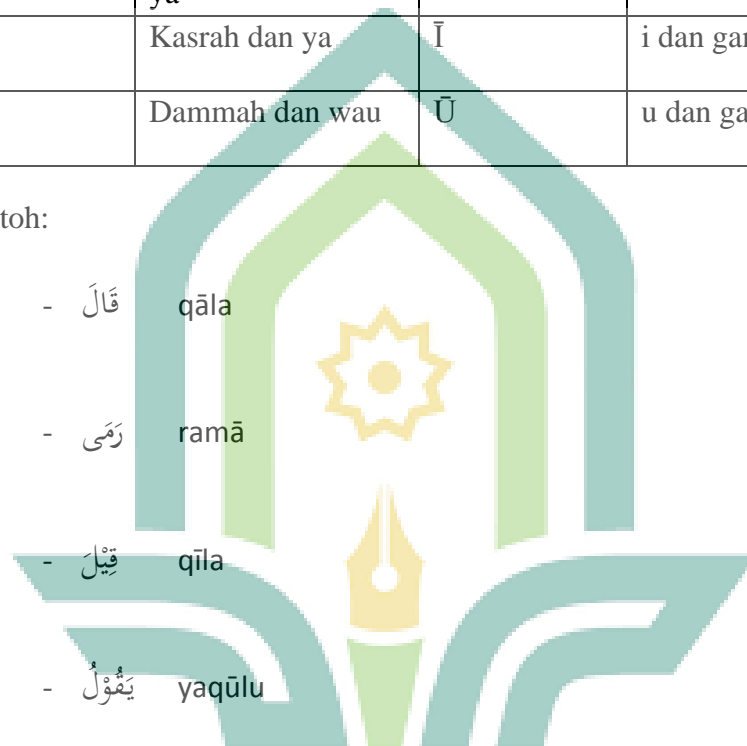
C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...آ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إ...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:



D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

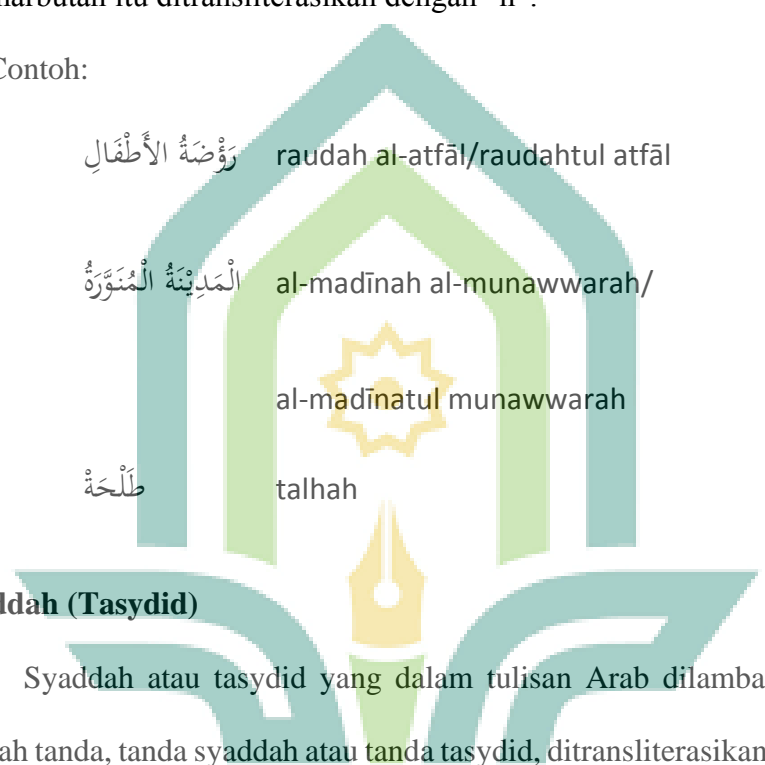
Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- 
- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
 - الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/
al-madīnatul munawwarah
 - طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birru

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu

- شَيْءٌ syai'un

- النَّوْءُ an-nau'u

- إِنْ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/

Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/ Alhamdu lillāhi rabbi l-`ālamīn
- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ عَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/
Lillāhil-amru jamī`anv

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal	1
Tabel 2.1 Telaah Pustaka	24
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	42
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Pra Penelitian	44
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Pra Penelitian	45
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran (Likert)	47
Tabel 4. 1 Hasil Statistik Deskriptif	54
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linieritas	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63

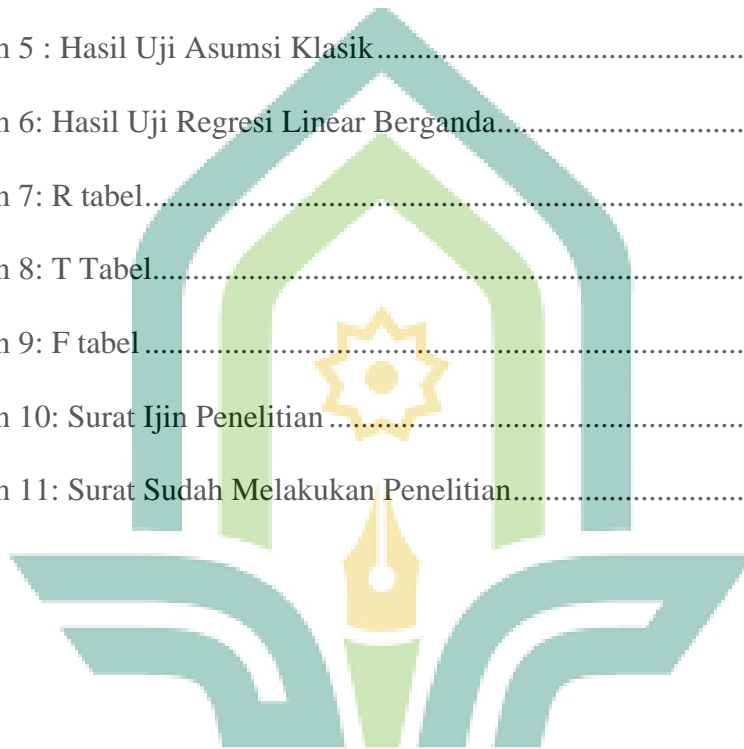
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir 32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	I
Lampiran 2: Data Mentah Penelitian	VI
Lampiran 3: Data Karakteristik Responden.....	XI
Lampiran 4: Hasil Uji Instrumen	XII
Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	XIV
Lampiran 6: Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	XVI
Lampiran 7: R tabel.....	XVII
Lampiran 8: T Tabel.....	XVIII
Lampiran 9: F tabel.....	XIX
Lampiran 10: Surat Ijin Penelitian	XX
Lampiran 11: Surat Sudah Melakukan Penelitian.....	XXI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan punya tugas penting untuk mendorong berjalannya ekonomi rakyat baik itu yang berbentuk lembaga keuangan bank maupun non-bank. Hal itu berlandaskan pada fungsinya lembaga keuangan, yakni lembaga *financial intermediaries* yang mampu mengumpulkan serta pemeratakan dana masyarakat (Akib dan Wiranto, 2024). Perkembangan lembaga keuangan di Indonesia semakin dinamis dengan keberadaan beragam lembaga keuangan syariah yang dibentuk guna menutup kebutuhan dan keinginan masyarakat muslim dalam sektor keuangan, seperti pegadaian syariah, koperasi syariah, hingga perbankan syariah. Dimana fungsi lembaga keuangan syariah ini guna mencapai kemaslahatan falah di kehidupan dunia maupun akhirat dengan melakukan aktivitas keuangan yang sesuai dengan syariat agama Islam (Oktariani et al., 2024).

Pegadaian syariah seperti yang dijelaskan oleh Akib dan Wiranto (2024) yakni lembaga keuangan syariah non-bank dengan wewenang guna menyalurkan pembiayaan pada masyarakat dengan menggunakan prinsip gadai yang berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits. Adapun menurut Batubara dan Nasution (2021) menyatakan bahwa pegadaian syariah adalah perusahaan yang bergerak sebagai layanan jasa yang berkembang pesat sebagai bentuk kedinamisan dalam memenuhi kehidupan umat Islam. Gadai syariah dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menjaminkan barang berharga pada

lembaga gadai supaya mendapatkan talangan dana yang kemudian akan diambil lagi oleh orang tersebut sesuai perjanjian yang berlaku. Berbagai macam produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah sebagai lembaga keuangan syariah non-bank antara lain Arrahn (pembiayaan gadai syariah), Arrum, hingga Tabungan Emas.

Sebuah perusahaan yang berkecimpung dibidang gadai syariah di Indonesia adalah Pegadaian Syariah yang berbentuk Unit Usaha Syariah milik PT. Pegadaian. Unit Pegadaian Syariah telah berkembang ke berbagai wilayah sebagai bentuk layanan mikro pemerintah kepada masyarakat yang belum terjangkau lembaga perbankan. Di area Tegal, terdapat Unit Pegadaian Syariah (UPS) Sumurpanggung Tegal yang melayani gadai syariah kepada masyarakat di daerah Tegal. Sama halnya dengan macam-macam produk gadai syariah yang dijelaskan di paragraph sebelumnya bahwa produk yang ditawarkan oleh Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal terdiri dari berbagai macam seperti gadai rahn, tabungan emas, arrum haji, amanah, arrum BPKB, dan lain sebagainya (www.pegadaian.co.id). Berikut data jumlah nasabah pegadaian syariah Sumurpanggung Tegal dalam 5 tahun terakhir:

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	3995
2020	4569
2021	4297
2022	4146
2023	4324
2024 s/d Oktober	4379

Sumber: Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal, 2024

Data jumlah nasabah Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal dari tahun 2019 hingga Oktober 2024 menunjukkan adanya fluktuasi jumlah nasabah setiap tahunnya. Pada tahun 2019, jumlah nasabah tercatat sebanyak 3.995 orang, kemudian mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2020 menjadi 4.569 nasabah. Namun, pada tahun 2021 jumlah nasabah mengalami penurunan menjadi 4.297, yang berlanjut hingga tahun 2022 dengan jumlah 4.146 nasabah. Tren positif mulai terlihat kembali pada tahun 2023, di mana jumlah nasabah meningkat menjadi 4.324, dan hingga Oktober 2024 tercatat sebanyak 4.379 nasabah. Secara keseluruhan, data ini mencerminkan adanya variasi jumlah nasabah setiap tahunnya, dengan kecenderungan peningkatan pada tahun-tahun terakhir.

Menurut Kepala Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal (2024), layanan gadai syariah kepada masyarakat dapat berarti salah satu lembaga gadai yang berfungsi untuk menjangkau masyarakat Tegal yang tidak dapat terjangkau oleh perbankan guna mendapatkan berbagai pendanaan bagi kepentingan masyarakat. Dengan melalui layanan gadai syariah di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal maka nasabah bisa mendapatkan pembiayaan yang mudah hanya dengan menjaminkan secara langsung barang yang dimilikinya sesuai dengan akad yang terkandung dalam ajaran Islam. Sehingga perusahaan ini juga berperan penting dalam mendorong ekonomi mikro bagi kemudahan bisnis dan kesejahteraan masyarakat Tegal. Oleh karena itu penting guna mengetahui berbagai faktor yang dapat memengaruhi keputusan nasabah pada penggunaan layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah

Sumurpanggang Tegal dengan mempertimbangkan faktor reputasi perusahaan, keamanan, dan kepercayaan nasabah.

Pertama faktor reputasi perusahaan dimana reputasi perusahaan menurut Utami et al. (2020) adalah sebuah sikap maupun persepsi yang memiliki arah positif yang terbentur di benak kepala nasabah berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan ataupun pengetahuan yang mereka ketahui pada penyediaan layanan atau merek yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan. Bagi pegadaian syariah, semakin baik reputasi perusahaan maka akan semakin berdampak positif pada persepsi penggunaan jasa gadai yang ditawarkan perusahaan terkait hingga bisa menciptakan peningkatan keuntungan ataupun keberlanjutan bisnis bagi pegadaian syariah di kemudian hari.

Faktor kedua yaitu keamanan, menurut Farokha dan Rivai (2022) bahwa keamanan adalah bagaimana sebuah perusahaan mampu mengendalikan serta menjaga keamanan transaksi maupun kerahasiaan data milik nasabahnya. Maka ketika pegadaian syariah mampu menjaga keamanan transaksi nasabah serta menjaga barang gadai dengan aman dan terhindar risiko seperti pencurian, kebakaran, hingga tempat penyimpanan yang mampu membuat barang tetap berkualitas sebagaimana mestinya sehingga memungkinkan nasabah kembali menggunakan layanan gadai di pegadaian syariah tersebut. Oleh sebab itu keamanan dengan tak langsung bisa menjadi suatu jaminan berkurangnya risiko yang bisa terjadi.

Faktor selanjutnya yaitu kepercayaan nasabah dimana kepercayaan nasabah menurut penjelasan Usvita (2021) termasuk sebuah hal yang sangatlah

fundamental untuk nasabah dan perusahaan dikarenakan hal ini berkaitan dengan terpenuhinya unsur komitmen atau janji layanan yang dapat diwujudkan. Sehingga apabila terdapat suatu kepercayaan atas perusahaan pegadaian syariah atas produk-produk yang ditawarkannya meliputi layanan gadai maka nasabah dapat menjadikan pegadaian tersebut sebagai mitra yang dapat diandalkan ataupun sebaliknya.

Latar belakang penelitian ini juga didasarkan adanya *gap research* pada penelitian terdahulu mengenai variabel yang dipakai di penelitian ini. Adapun *gap research* yang dimaksud ialah tak konsistennya hubungan diantara variabel yang sama dan perbedaan dalam konteks sampel, populasi, dan waktu penelitian. *Gap research* yang pertama dapat diketahui dalam hubungan antara reputasi perusahaan dengan keputusan nasabah. Menurut penelitian Miharta dan Khusnudin (2022) dimana sebuah hasilnya menjelaskan apabila ada keterkaitan pengaruh yang terjadi diantara variabel reputasi perusahaan dan variabel keputusan nasabah pada objek yang diteliti mengenai pengambilan keputusan dalam menggunakan produk jasa keuangan (Wati, 2019). Meskipun begitu, penelitian ini berbeda dengan yang ditemukan oleh Saputri (2019) yang menunjukkan adanya temuan mengenai tidak adanya pengaruh signifikan diantara kedua variabel reputasi perusahaan dengan keputusan nasabah ketika memilih layanan jasa keuangan (Nurhakiki et al., 2023).

Gap research yang kedua dapat diketahui pada hubungan antara keamanan dengan keputusan nasabah. Menurut Aprianti et al. (2023) dalam penelitiannya menemukan hasil temuan mengenai hubungan pengaruh yang

signifikan antara kedua variabel tersebut, yang artinya variabel independen keamanan mampu mempengaruhi variabel dependen keputusan nasabah (Harahap et al., 2023). Akan tetapi hasil itu berlawanan dengan temuan pada penelitian Napitupulu dan Supriyono (2023) yang menjelaskan bahwasanya variabel independen berupa variabel keamanan tidak mampu mempengaruhi dengan signifikan kepada variabel keputusan pembelian oleh nasabah pada objek penelitian yang diteliti oleh mereka (Hanum dan Wiwoho, 2023).

Gap research yang terakhir terdapat pada penelitian terdahulu yang membahas mengenai keterkaitan kepercayaan nasabah dengan keputusan nasabah. Dimana penelitian Maemunah dan Mauludin (2021) menjelaskan hasil temuan pada penelitian mereka yang membahas mengenai keterkaitan kepercayaan nasabah terhadap keputusan dalam menggunakan suatu produk dimana mereka mengemukakan bahwasanya variabel kepercayaan nasabah dapat mempengaruhi variabel keputusan nasabah dalam objek penelitian yang diteliti (Usvita, 2021). Hasil itu berlawanan dengan hasil temuan pada penelitian Adam (2022) yang menemukan bahwasanya variabel independen berupa kepercayaan nasabah tidak bisa memberikan pengaruh pada variabel dependen penelitian berupa keputusan nasabah dalam suatu produk (Hendrawan dan Mas'ud, 2023).

Berlandaskan latar belakang yang ada, jadi peneliti berminat dalam menjalankan penelitian ini dengan menggunakan judul **“Pengaruh Reputasi Perusahaan, Keamanan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan**

Nasabah Menggunakan Layanan Gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang yang ada, bisa ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah reputasi perusahaan dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal?
2. Apakah keamanan dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal?
3. Apakah kepercayaan nasabah dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal?
4. Apakah reputasi perusahaan, keamanan, dan kepercayaan nasabah secara simultan dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yang ditetapkan adalah sebagai berikut ini.

1. Untuk mengetahui pengaruh reputasi perusahaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal

2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan reputasi perusahaan, keamanan, dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis yang dimaksud yakni bisa menyumbangkan wawasan keilmuan kepada para akademisi mengenai keputusan nasabah dalam memakai produk layanan jasa keuangan syariah. Selain itu, peneliti juga mengharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan bahan referensi yang berkaitan dengan reputasi perusahaan, keamanan, dan kepercayaan nasabah dalam memengaruhi keputusan nasabah dalam penggunaan produk layanan jasa keuangan syariah.

2. Manfaat Akademik

Penelitian ini memberikan manfaat akademik dengan menggunakan data banyak nasabah setiap tahunnya untuk mengidentifikasi reputasi perusahaan, keamanan dan kepercayaan nasabah kepada keputusan nasabah memanfaatkan layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung

Tegal. Dengan data banyak nasabah disetiap tahun dapat menambah wawasan teoritis dan memberikan kontribusi akademik dalam bidang penelitian terkait.

3. Manfaat Praktis

Peneliti harap penelitian ini bisa berguna untuk praktisi keuangan syariah, khususnya para karyawan yang terlibat langsung dengan manajemen pegadaian syariah. Penelitian ini bisa dipakai menjadi bahan referensi pengambilan keputusan oleh manajemen pegadaian syariah dalam mendorong peningkatan penggunaan layanan gadai oleh nasabah dengan mempertimbangkan faktor yang dijadikan variabel dalam penelitian ini.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini akan diisi latar belakang yang diangkat pada tema permasalahan penelitian ini. Kemudian berisi tentang rumusan masalah penelitian serta tujuan yang telah ditetapkan oleh peneliti mengenai keputusan nasabah ketika memakai layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggung Tegal.

BAB II LANDASAN TEORI

Disini akan mengulas terkait teori yang dipakai sebagai landasan pelaksanaan penelitian ini. Kemudian akan menguraikan berbagai penelitian sebelumnya yang relevan dengan penggunaan variabel yang diteliti disini. Pada bab landasan teori juga berisi terkait kerangka berpikir serta hipotesa penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Disini peneliti membahas jenis pendekatan penelitian yang dipakai untuk membuat penelitian ini. Kemudian akan dijelaskan tentang metode penelitian yang dipakai berupa analisis regresi linier berganda.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat, peneliti menganalisis mengenai olah data penelitian untuk mengetahui apakah data tersebut telah memenuhi kualitas dan asumsi klasik dengan baik untuk kemudian menghasilkan output regresi yang kredibel. Setelah itu, peneliti akan menjabarkan hasil olah data tersebut dalam bentuk interpretasi yang mudah dipahami oleh pembaca.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini, akan peneliti jabarkan mengenai simpulan yang dapat diterapkan dari bab sebelumnya guna menjawab rumusan dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada bagian terakhir ini pula akan berisi saran yang direkomendasikan kepada berbagai pihak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Reputasi Perusahaan, Keamanan, dan Kepercayaan Nasabah terhadap Keputusan Nasabah menggunakan layanan gadai di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggang Tegal. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Reputasi Perusahaan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kredibilitas perusahaan belum menjadi faktor utama dalam memengaruhi keputusan nasabah.
2. Keamanan (X2) berpengaruh signifikan secara positif terhadap Keputusan Nasabah (Y). Nasabah merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan layanan gadai yang menjamin keamanan transaksi dan perlindungan aset.
3. Kepercayaan Nasabah (X3) berpengaruh signifikan secara positif terhadap Keputusan Nasabah (Y). Kepercayaan terhadap integritas, transparansi, dan prinsip syariah yang dijalankan oleh Pegadaian Syariah merupakan faktor kunci dalam mendorong keputusan nasabah.
4. Secara simultan, variabel Reputasi Perusahaan, Keamanan, dan Kepercayaan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Keputusan

Nasabah (Y). Hal ini menegaskan bahwa keputusan nasabah dipengaruhi oleh interaksi berbagai faktor yang saling melengkapi, dengan Keamanan dan Kepercayaan Nasabah sebagai faktor dominan.

Dalam konteks *Theory of Planned Behavior* (TPB), hasil ini menunjukkan bahwa sikap positif terhadap layanan, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan berperan penting dalam membentuk niat dan keputusan nasabah untuk menggunakan layanan gadai syariah.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasar dari pengalaman langsung peneliti saat proses penelitian ini, terdapat-keterbatasan-keterbatasan yang dirasakan supaya bisa ditinjau kembali untuk peneliti setelahnya supaya bisa menjadikan penelitian yang sempurna, sebab penelitian ini terdapat kekurangan-kekurangan yang bisa jadi memengaruhi hasilnya. Adapun keterbatasannya disini diantaranya:

1. Total sampel yang diujikan hanya 98 responden dimana belum dapat maksimal dalam memvisualisasikan kondisi sebenarnya.
2. Masih ditemui sampel yang belum tepat mencermati instrumen pada angket ditambah respon yang diberikannya kadang tak menggambarkan pandangan mereka yang sejujurnya, membuat hasil yang didapat mungkin belum akurat.
3. Penelitian ini hanya mengkaji tentang pengaruh reputasi perusahaan, keamanan, dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan nasabah membuat diperlukan pengembangan cangkupan selanjutnya guna mengkaji aspek lainnya yang tidak terdapat disini.

DAFTAR PUSTAKA

- 'Aliyah, H. A. (2023). Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, dan Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). *NBER Working Papers*, 89.
- Adam, M. (2022). *Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat. I*, 107–132.
- Akib, B., & Wiranto, W. (2024). *Peran Electronic Word of Mouth (E-Wom) dan Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Produk Amanah. 3*, 1–22.
- Amari, R. O. (2023). *Theory Of Planed Behavior Terhadap Niat Investasi Dengan Literasi Keuangan Sebagai Moderasi. 07(02)*, 31–41.
- Aprianti, R. D., Alhadi, E., & Badri, M. (2023). *Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan QRIS Livin' By Mandiri pada Bank Mandiri. 3(2)*, 65–74.
- Assyfa, L. N. (2020). Pengaruh Uang Saku, Gender Dan Kemampuan Akademik Terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Pribadi Mahasiswa Akuntansi Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Intervening. *Platform Riset Mahasiswa Akuntansi (PRISMA)*, 01(01), 109–119.
- Astuti, D. T. (2020). PENGARUH PENGETAHUAN DAN REPUTASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN BANK SYARIAH (STUDI PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH DI KOTA BANDA ACEH). *Range Management and Agroforestry*, 4(1), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.fcr.2017.06.020>
- Bakhtiar, M. R., Kartika, E., & Listyawati, I. (2022). Faktor-faktor pengaruh minat nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Mandiri. *Al Tijarah*, 6(3), 156. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5696>
- Batubara, S., & Nasution, A. (2021). Strategi Pemasaran dan Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Produk Tabungan Emas di PT. Pegadaian Syariah Unit Sadabuan Padangsidempuan. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2), 138–150. <https://doi.org/10.30596/aghniya.v3i2.7237>
- Efris Saputri, E. J. (2019). Pengaruh Prinsip Bagi Hasil dan Bunga, dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Jambi. *Jurnal Riset Akuntansi Jambi*, 2(2), 38–46. <https://doi.org/10.35141/jraj.v2i2.492>
- Elisa, G., Bujung, A., Liestiandre, H. K., & Ayu, D. (2023). *Pengaruh Bauran*

Pemasaran Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik di Daya Tarik Wisata Kawasan Luar Pura Uluwatu. 1(1), 40–52.
<https://doi.org/10.52352/jastd.v1i1.1032>

- Farokha, S., & Rivai, A. R. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Menabung Pada Produk Tabungan Emas Pegadaian. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 1323–1341.
- Ghozali. (2022). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen e-ISSN: 2461-0593. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Sirkah Purbantara Utama*, 10(19), 1–18.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic Econometrics Fifth Edition. In Introductory Econometrics: A Practical Approach*. McGraw-Hill/Irwin.
- Haninda, R. N., Mahsun, A., & ... (2021). Analisis Strategi Pemasaran Mobil Merk Daihatsu Sigra pada PT. Armada International Motor Surabaya. *Yos Soedarso Economic ...*, 3(2), 49–60.
- Hanum, H., & Wiwoho, G. (2023). Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi pada Pengguna Shopee di Kabupaten Kebumen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(4), 465–480.
- Harahap, H., Atika, & Jannah, N. (2023). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI GAYA HIDUP SYARIAH, TINGKAT BONUS, BEBAS BIAYA ADMINISTRASI DAN TINGKAT KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN EASY WADIAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KC MEDAN GAJAH MADA)*. 07(02), 1–14.
- Hendrawan, N., & Mas'ud, F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Brimo pada Nasabah Bank BRI Cabang Kab. Tangerang yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal MD: Jurnal Manajemen Dakwah*, 9(1), 1–28.
- Karimah, A. N. (2018). Pengaruh Strategi Pemasaran, Kepercayaan, Dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Pada Pegadaian Syariah Kota Semarang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27.
- Kuswara, A. (2022). *Pengaruh Sikap, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah pada Pegadaian Cabang Pembantu Medan Petisah*. Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
- Maemunah, H., & Mauludin, M. N. (2021). *ANALISIS PENGARUH RELIGIUSITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA KEUANGAN SYARIAH*. 04(01), 1117–

1131.

- Maharani, L. G., Studi, P., Syariah, P., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., Islam, U., Raden, N., & Said, M. A. S. (2023). *Pengaruh Reputasi Dan Islamic Branding Syariah Di Unit Pegadaian Syariah (Ups) Ngabean.*
- Miharta, K. J., & Khusnudin. (2022). *PENGARUH REPUTASI, CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BANK MUAMALAT KC KEDIRI.* 57–65.
- Napitupulu, M. H., & Supriyono. (2023). *Pengaruh Keamanan dn Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Lazada Di Surabaya.* 5(2), 789–800. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i2.1335>
- Nawawi, I., & Permadi, A. (2022). Pengaruh Karakteristik Pemasaran Syariah Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang. *RISK : Jurnal Riset Bisnis Dan Ekonomi*, 3(2), 25–38. <https://doi.org/10.30737/risk.v3i2.4056>
- Nurdin, et al. (2020). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu*, 3(1).
- Nurhakiki, Fitriyani, Y., Aini, Q., & Afiffudin, M. (2023). Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Syariah Pada KSPPS BMT Anfa' NU Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 876–884.
- Oktariani, F., Panorama, M., & Bayumi, M. R. (2024). *Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.* 01(03), 618–626.
- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i1.2117>
- Pratama, Z. P. (2020). *Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Ujrah, Dan Keamanan Terhadap Minat Masyarakat Dalam Memilih Produk Gadai Emas Di Bank Aceh Cabang Banda Aceh.* Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan,

Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>

- Rohmah, R. S., & Martini, E. (2021). Analisis Niat Konsumen Dalam Menggunakan Qris Di Surakarta Berdasarkan Model Decomposed Theory of Planned Behavior Analysis of Consumer Intention in Using Qris in Surakarta Based on the Decomposed Theory of Planned Behavior Model. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(3), 1–13.
- Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah. *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.32897/jemper.v2i2.377>
- Sugiyono. (2007). *Statistik Untuk Penelitian* (p. 390). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2018). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*.
- Suwanti, R., Basalamah, S., & Kamase, J. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memiliki Tabungan Britama Pada Kantor Cabang Pembantu Bank Rakyat Indonesia Slamet Riyadi Makassar. *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 145–158. <https://doi.org/10.52103/jms.v2i1.378>
- Usvita, M. (2021). Pengaruh Religiusitas Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Nagari Syariah Kcp Simpang Empat. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 9(1), 47–53. <https://doi.org/10.31846/jae.v9i1.339>
- Utami, Y. C., Hartono, S., & Kustiyah, E. (2020). Kepuasan Nasabah Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, Dan Persepsi Klaim Nasabah (Studi Pada Kc Ajab Bumiputera 1912 Surakarta). *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(01), 31–38. <https://doi.org/10.29040/jie.v4i01.852>
- Wati, Y. (2019). Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih Menabung pada Bank BRI Syariah (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KCP Sragen Atrium). *Salatiga : IAIN Salatiga, Skripsi*.
- Zaelani, R. H. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Cicil Emas Di Bank Syariah Indonesia Kc. Rogojampi. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 14–24.