

**PENGARUH KEBERAGAMAN PRODUK DAN CITRA
PEGADAIAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen
Pekalongan)**

SKRIPSI

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



Oleh :

MITA MELATI RETNO MANDALIN
NIM : 4219076

**PROGRAM STUDI PERBAKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**PENGARUH KEBERAGAMAN PRODUK DAN CITRA
PEGADAIAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen
Pekalongan)**

SKRIPSI

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



Oleh :

MITA MELATI RETNO MANDALIN
NIM : 4219076

**PROGRAM STUDI PERBAKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Mita Melati Retno Mandalin**
NIM : 4219076
Judul : Pengaruh Keberagaman Produk dan Citra Pegadaian terhadap
Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel
Intervening (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah cabang
Ponolawen Pekalongan)

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 3 Maret 2023

Yang menyatakan



Mita Melati Retno Mandalin
NIM. 4219076

NOTA PEMBIMBING

M. Rosyada, M.M

Jl. Ahmad Dahlan, No.1 Tirta, Kota Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar)

Hal : naskah Skripsi Sdri. Mita Melati Retno Mandalin

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan

c/q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : **Mita Melati Retno Mandalin**

NIM : 4219076

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Keberagaman Produk dan Citra Pegadaian terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah cabang Ponolawen Pekalongan)

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Pekalongan, 17 Januari 2023

Pembimbing Skripsi



M. Rosyada, M.M

NIP. 198607272019031006



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 (UIN)

K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

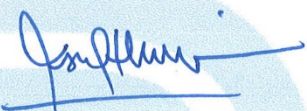
Nama : **Mita Melati Retno Mandalin**
NIM : **4219076**
Judul Skripsi : **Pengaruh Keberagaman Produk dan Citra Pegadaian Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan)**

Telah diujikan pada hari Senin tanggal 20 Maret 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II


M. Shulthoni, M.S.I., Ph.D
NIP 197507062008011016


Rohmad Abidin, M.Kom.
NIP 198801062020121006

Pekalongan, 20 Maret 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Achmad Rochani dan Ibu Niskhati yang telah segalanya baik moril maupun material selama ini serta memberikan dukungan, motivasi, do'a, dan bimbingan.
2. Kakak-kakak dan bocil-bocil saya yang telah memberikan semangat serta nasihat yang baik selama ini
3. Sahabat-sahabat saya yang telah membantu, menemani, memberikan semangat, dan menghibur

MOTTO

Seberat apapun ujiannya, tetaplah jalani dengan ikhlas dan sabar. Karena dibalik kesulitan pasti ada kemudahan, **(Q.S Al-Insyirah (94): 5-6).**

ABSTRAK

Mandalin, Mita Melati Retno, 2023. *Pengaruh Keberagaman Produk dan Citra Pegadaian Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dosen Pembimbing: M. Rosyada, M.M.

Loyalitas merupakan gambaran dari perilaku nasabah. Loyalitas dapat muncul karena adanya suatu kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh nasabah. Menjaga loyalitas nasabah sangatlah penting karena dengan menjaga loyalitas tentunya berdampak untuk perkembangan perusahaan dalam jangka panjang. Secara tidak langsung, nasabah yang loyal akan memperkenalkan produk atau jasa yang digunakannya kepada orang-orang terdekat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pegadaian syariah cabang Ponolawen Pekalongan, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling, dengan pengambilan sampel purposive sampling. Kriteria purposive sampling pada penelitian ini yaitu nasabah yang sudah membeli atau menggunakan produk Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan minimal satu kali pembelian. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) berdasarkan hasil uji t, keberagaman produk (X1) hipotesis pertama diterima bahwa variabel keberagaman produk berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. (2) Berdasarkan uji t, variabel citra pegadaian (X2) hipotesis kedua diterima bahwa variabel citra pegadaian berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. (3) Berdasarkan uji t, variabel keberagaman produk (X1) hipotesis ketiga diterima bahwa variabel keberagaman produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. (4) variabel citra pegadaian (X2) hipotesis keempat diterima bahwa variabel citra pegadaian berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. (5) Berdasarkan uji t, variabel kepuasan nasabah (Z) hipotesis kelima diterima bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. (6) Berdasarkan uji hipotesis analisis jalur, hipotesis keenam diterima bahwa variabel kepuasan dapat memediasi keberagaman produk terhadap loyalitas nasabah. (7) Berdasarkan uji hipotesis analisis jalur, hipotesis ketujuh diterima bahwa variabel kepuasan dapat memediasi citra pegadaian terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Keberagaman Produk, Citra Pegadaian, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Mandalin, Mita Melati Retno, 2023. *The Influence of Product Diversity and Pawnshop Image on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study on Sharia Pegadaian, Ponolawen Pekalongan Branch)*. Final Project. Faculty of Islamic Economics and Business Sharia Banking Department of UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Advisor: M. Rosyada, M.M.

Loyalty is a representation of customer behavior. Loyalty can arise because of a certain satisfaction felt by customers. Maintaining customer loyalty is very important because it will certainly have an impact on the company's long-term development. Indirectly, loyal customers will introduce the products or services they use to those closest to them.

The population in this study was all Sharia Pawnshop customers at the Ponolawen Pekalongan Branch, with a total sample size of 100 respondents. The sampling technique for this study used a non-probability sampling technique with purposive sampling. The purposive sampling criteria in this study were customers who have purchased or used the products of the Pekalongan Ponolawen Branch of Sharia Pawnshops at least once. Data analysis techniques such as path analysis were used.

The findings revealed that: (1) based on the results of the T-test, product diversity (X1) supports the first hypothesis that the product diversity variable affects customer satisfaction. (2) Based on the T-test, the second hypothesis is accepted: the pawnshop image variable (X2) had an effect on customer satisfaction. (3) Based on the T-test, the product diversity variable's (X1) third hypothesis is accepted: the product diversity variable affects customer loyalty. (4) The fourth hypothesis, that the pawnshop image variable (X2) affects customer loyalty is accepted. (5) Based on the T-test, the variable customer satisfaction (Z) fifth hypothesis is accepted: the variable customer satisfaction affects customer loyalty. (6) Based on the path analysis hypothesis test, the sixth hypothesis is accepted: the satisfaction variable can mediate the impact of product diversity on customer loyalty. (7) Based on the path analysis hypothesis test, the seventh hypothesis is accepted: the satisfaction variable can mediate pawnshop image on customer loyalty.

Keywords: Product Diversity, Pawnshop Image, Customer Loyalty, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Keberagaman Produk dan Citra Pegadaian terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah cabang Ponolawen Pekalongan).

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Achamad Rochani dan Ibu Niskhati yang telah memberikan dukungan, motivasi, do'a, dan bimbingan kepada penulis.
2. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., Selaku Rektor UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Bapak M. Shulthoni, Lc., MA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
5. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah
6. Bapak M. Rosyada, M.M, Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini

7. Bapak Muhammad Nasrullah, S.E, M.S.I, Selaku Dosen Pembimbing Akademik
8. Pihak Pegadaian Syariah cabang Ponolawen Pekalongan, yang telah memberikan izin untuk penelitian skripsi ini
9. Kakak-kakak penulis serta bocil-bocil tercinta yang telah memberikan semangat
10. Sahabat-sahabat (Nur Fadhilah dan yang lainnya) penulis yang telah menemani, memberikan semangat, serta dukungan.
11. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu serta memberikan semangat dan dorongan kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini

Akhiri kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pihak lain yang memerlukan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 3 Maret 2023

Penulis



Mita Melati Retno Mandalin
NIM. 4219076

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TRANSALITERASI	xvi
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II KERANGKA TEORI.....	11
A. Landasan Teori	11

1. Loyalitas Nasabah.....	12
a. Definisi Loyalitas Nasabah.....	12
b. Indikator Loyalitas Nasabah	14
2. Kepuasan Nasabah.....	16
a. Definisi Kepuasan Nasabah.....	16
b. Indikator Kepuasan Nasabah	18
3. Keberagaman Produk.....	20
a. Definisi Keberagaman Produk.....	20
b. Produk Pegadaian Syariah	22
c. Indikator Keberagaman Produk.....	24
4. Citra Pegadaian	26
a. Definisi Citra Pegadaian	26
b. Indikator Citra Pegadaian	28
B. Telaah Pustaka	31
C. Kerangka Berpikir	44
D. Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	54
B. Setting Penelitian	54
C. Variabel Penelitian.....	55
D. Definisi Operasional Variabel	56
E. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	57
F. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	58

G. Sumber Data	60
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	61
1. Uji Instrumen Penelitian	61
a. Uji Validitas	61
b. Uji Reliabilitas	62
2. Metode Analisis Data	62
a. Uji Asumsi Klasik	62
1) Uji Normalitas	62
2) Uji Multikolinieritas	63
3) Uji Heteroskedastisitas	63
b. Analisis Regresi Linier Berganda	63
c. Uji Hipotesis	64
1) Uji t (Parsial)	64
2) Koefisien Determinasi (R^2)	64
d. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
A. Deskripsi Data	68
1. Deskripsi Responden Penelitian	68
2. Karakteristik Responden	68
B. Analisis Data	73
1. Uji Instrumen	73
a. Uji Validitas	73
b. Uji Reliabilitas	74

2. Metode Analisis Data	75
a. Uji Asumsi Klasik.....	75
1) Uji Normalitas	75
2) Uji Multikolinieritas	77
3) Uji Heteroskedastisitas	78
b. Analisis Regresi Linier Berganda	80
c. Uji Hipotesis	82
1) Uji t (Parsial).....	82
2) Uji Koefisien Determinasi	84
d. Analisis Jalur	86
e. Uji Mediasi	90
1) Persamaan Analisis Jalur	90
2) Uji Sobel	91
C. Pembahasan	93
BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil putusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi ini adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fenom-fenom konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sas	ṡ	Es (dengan titik diatas)

ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ḏ	Zet (dengan titik dibawah)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Rangkap Panjang
ا = a	اي = ai	آ = ā
ي = i	او = au	إي = ī
أ = u		أو = ū

3. Ta Marbutoh

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مراة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (Tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut :

Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata Sandang Artikel

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

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badi'</i>
اجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh:

امرت	Ditulis	<i>Umirtu</i>
شيء	Ditulis	<i>Syai'un</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Telaah Pustaka	31
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	56
Tabel 3.2	Skala Instrumen.....	59
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Usia.....	69
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Pekerjaan	70
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Pendapatan.....	70
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Domisili	71
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Lama Menjadi Nasabah.....	72
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Melakukan Penggunaan Produk.....	72
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas 1	75
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas 2	76
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolonieritas 1	77
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolonieritas 2	73
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda 1	80
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda 2	81
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda 3	81
Tabel 4.17	Hasil Uji t 1	82
Tabel 4.18	Hasil Uji t 2	83
Tabel 4.19	Hasil Uji t 3	84

Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi 1	84
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi 2	85
Tabel 4.22	Hasil Uji Koefisien Determinasi 3	86
Tabel 4.23	Hasil Ringkasan Uji Koefisien Jalur	89
Tabel 4.24	Hasil Ringkasan Uji Koefisien dan Standar Error Regresi Z....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	44
Gambar 3.1 Analisis Jalur Sub I.....	65
Gambar 3.2 Analisis Jalur Sub II.....	66
Gambar 3.3 Analisis Jalur Sub III	66
Gambar 3.4 Metode Analisis Jalur	67
Gambar 4.1 Scatter Plot 1	78
Gambar 4.2 Scatter Plot 2	79
Gambar 4.3 Diagram Jalur Sub I	87
Gambar 4.4 Diagram Jalur Sub II.....	88
Gambar 4.5 Diagram Jalur Sub III	88
Gambar 4.6 Hasil Model Analisis Jalur.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	I
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Kuesioner	IX
Lampiran 3 Hasil Perhitungan SPSS	XVI
Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Penelitian	XXIV
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	XXV
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian	XXVI
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	XXVIII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk melengkapi keperluan sehari-hari, uang digunakan sebagai alat transaksi dalam memenuhi kebutuhan dan keperluan. Namun terkadang uang yang dimiliki tidak bisa untuk memenuhi semua kebutuhan. Sehingga menjadikan kebutuhan yang tidak terlalu penting harus ditunda terlebih dahulu, tetapi untuk kebutuhan yang sangat mendesak atau penting harus dipenuhi dengan melakukan pinjaman atau yang lainnya. Untuk orang-orang yang kesulitan mendapatkan uang, pastinya mereka akan menjual surat-surat berharga yang dimilikinya, sehingga kebutuhan dana akan terpenuhi. Tetapi risikonya surat berharga atau barang yang telah dijual tidak akan kembali, (Satriyanti, 2012).

Untuk memenuhi kebutuhan dana tanpa harus menjual barang berharga, maka solusinya harus menjaminkan barang berharga tersebut ke suatu lembaga keuangan. Barang yang dijadikan jaminan tersebut suatu saat akan dikembalikan ketika sudah melakukan pelunasan pinjaman. Aktivitas penjaminan barang-barang berharga agar mendapatkan sejumlah uang disebut dengan usaha gadai. Hukum transaksi gadai menurut fikih Islam disebut sebagai ar-rahn yang artinya suatu perjanjian dengan menahan barang berharga yang digunakan sebagai jaminan hutang, (Sondakh, 2015).

Pada masa sekarang ini, Indonesia banyak mendirikan lembaga keuangan, baik lembaga keuangan bank ataupun bukan bank. Dengan

melakukan aktivitas penyaluran dana ke masyarakat. Sebagai penduduk mayoritas beragama Islam, Indonesia tentunya menciptakan lembaga keuangan bank ataupun bukan bank yang berlandas kesyariahan, (Maghfirah & Nurdin, 2019).

Lembaga keuangan bukan bank yang syariah salah satunya adalah gadai syariah. Gadai syariah menurut Ulama Shafi'iyah merupakan suatu barang yang dijadikan jaminan yang bisa dijual apabila si penghutang tidak bisa membayar hutangnya. Wahbah al-Zuhayli mengatakan gadai syariah merupakan suatu penahanan barang yang bisa dimanfaatkan, maksudnya menjadikan barang tersebut sebagai penjamin hutang, yang mana barang tersebut digunakan untuk pengambilan hutang dengan memanfaatkan barang yang sudah menjadi jaminan. Dari pengertian-pengertian diatas disimpulkan bahwa gadai syariah ialah perjanjian atas barang yang dijaminkan yang bisa dimanfaatkan apabila penghutang tidak bisa membayar hutangnya, (Mulazid, 2016).

Para Jumhur Ulama telah bersepakat atas kebolehan dari gadai syariah. Hal tersebut sesuai dengan pada kisah Nabi Muhammad SAW, yang mana pada waktu itu Nabi menggadaikan baju besinya agar memperoleh makanan dari orang Yahudi, hal itu menunjukkan bahwa Nabi enggan membebani para sahabatnya. Fatwa yang dijadikan acuan gadai syariah antara lain: yang pertama “fatwa DSN No.25/DSN-MUI/III/2002 mengenai *Rahn*, yang kedua fatwa DSN No.26/DSN-MUI/III/2008 mengenai *Rahn emas*, dan yang ketiga fatwa DSN No.68/DSN-MUI/III/2008 mengenai *Rahn Tasjily*”. Berdasarkan

hal tersebut disimpulkan bahwa gadai merupakan usaha yang legal yang mempunyai landasan kuat yang berdasarkan pada Al-Qur'an, Sunnah, ijma' ulama, dan fatwa DSN-MUI, (Mulazid, 2018).

Salah satu jenis usaha gadai syariah di Indonesia adalah pegadaian syariah, pegadaian syariah ialah lembaga keuangan yang telah memiliki izin untuk beroperasi berupa pinjaman dana kepada masyarakat (yang beroperasi sesuai dengan hukum gadai), kemudian juga ada jasa titipan, dan jasa taksiran, (Prasta et al., 2022).

Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan merupakan sebuah lembaga keuangan bukan bank yang program utamanya menawarkan jasa peminjaman yang sesuai dengan hukum gadai, yang keberadaannya dibawah naungan BUMN, (Surahman & Adam, 2018). Dengan beraneka ragam jenis produk pembiayaan dan pelayanan seperti gadai, investasi emas, amanah, arum haji, dan yang lainnya menjadikan pegadaian syariah mampu memenuhi kebutuhan nasabah, (Qoyyimah, 2021).

Menjaga loyalitas nasabah sangatlah penting, dengan menjaga loyalitas tentunya berdampak untuk perkembangan perusahaan dalam jangka panjang. Secara tidak langsung nasabah yang sudah loyal akan memperkenalkan produk atau jasa yang dipakainya kepada orang-orang terdekat. Sehingga hal tersebut menjadikan perusahaan mendapatkan nasabah baru, (Sondakh, 2019). Hal lain yang dapat dilakukan perusahaan untuk mendapatkan nasabah baru atau meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan memperbanyak produk-produk

perusahaan, keberagaman produk menjadikan nasabah bisa memutuskan produk yang sesuai dengan kebutuhannya, (Eny, 2020).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Nopi Nurjannah mengenai keberagaman produk terhadap kepuasan nasabah memperoleh hasil bahwa keberagaman produk mempunyai pengaruh signifikan pada loyalitas nasabah, (Nurjanah & Juanim, 2021). Begitupula pada penelitiannya Niamunnurin Nasikhak mengenai keberagaman produk terhadap loyalitas nasabah memperoleh hasil bahwa keberagaman produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah, (Nasikhak, 2019). Tetapi pada penelitiannya Lusi Anggri Eny keberagaman produk tidak mempunyai pengaruh pada loyalitas nasabah, (Eny, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan, jumlah nasabah dari tahun ke tahun mengalami kenaikan, tetapi untuk jumlah nasabah dari hari ke hari atau bahkan bulan ke bulan mengalami kenaikan dan penurunan tidak menentu. Apabila ditinjau dari keberagaman produk dan citra yang disediakan oleh Pegadaian Syariah, fasilitas yang diberikan sudah baik, tetapi mengapa disetiap hari atau bulan masih adanya tingkat naik turun yang tidak menentu, yang artinya masih ada sedikit kekurangan dari pihak Pegadaian Syariah yang harus diperbaiki.

Dalam menciptakan kepuasan nasabah, pegadaian syariah harus bisa menumbuhkan kesan yang baik yang dapat diingat oleh nasabah, salah satunya dengan cara meningkatkan citra positif perusahaan, (Subagiyo et al., 2019). Citra perusahaan merupakan suatu bagian penting yang harus ada pada

perusahaan. Citra perusahaan dianggap penting karena hal tersebut merupakan kesan penilaian nasabah terhadap suatu perusahaan. Nasabah akan melakukan penilaian menyeluruh terhadap perusahaan karena hal itu dianggap bisa mempengaruhi kepuasan, (Qoyyimah, 2021).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Lira Arlia Meilani, mengenai citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah memperoleh hasil bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan pada loyalitas nasabah, (Meilani, 2019). Dan pada penelitiannya Lusi Anggri Eny, mengenai citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah mendapatkan hasil citra perusahaan berpengaruh signifikan pada loyalitas nasabah, (Eny, 2020). Begitupula dengan penelitiannya Ewi Anggun Syahfutri citra perusahaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, (Syahfutri, 2018). Tetapi pada penelitiannya Alifah Nuraini citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan pada loyalitas nasabah, (Nuraini, 2014).

Nasabah pertama kali akan menilai suatu perusahaan pada citranya, baik citra positif maupun citra negative. Maka hal itu harus bisa dipahami oleh Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan unsur apa saja yang menjadikan suatu perusahaan bisa memiliki citra yang positif. Apabila Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan sudah mempunyai citra yang positif tentunya akan menjadikan nasabah untuk membeli produk perusahaan atau menggunakan jasa pada perusahaan, (Qoyyimah, 2021).

Loyalitas nasabah dapat terbentuk jika produk yang diinginkan nasabah sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihi dari harapannya, hal itu dapat

diukur melalui kepuasan nasabah, sehingga perusahaan harus bisa membuat produk dengan kualitas baik dan mempunyai nilai yang baik juga untuk nasabah, (Balqis, 2020). Kepuasan nasabah harus diperhatikan dengan baik, supaya perusahaan tetap eksis dan tidak kalah dari perusahaan pesaing. Apabila kepuasan nasabah terpenuhi maka akan menjadikan tingkat loyalitas yang tinggi, (Wemben et al., 2020). Sebagaimana penelitian sebelumnya yang dilakukan Azka Al Afifah mengenai kepuasan nasabah terhadap loyalitas memperoleh hasil bahwa kepuasan berpengaruh yang signifikan pada loyalitas nasabah, (Al Afifah, 2016).

Berdasarkan penguraian diatas, menjadikan peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keberagaman Produk dan Citra Pegadaian Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegadaian Podosugih Pekalongan)”**.

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah keberagaman produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan?
2. Apakah citra pegadaian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan?
3. Apakah keberagaman produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan?

4. Apakah citra pegadaian berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan?
5. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan?
6. Apakah kepuasan nasabah sebagai variabel intervening memediasi antara keberagaman produk terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan?
7. Apakah kepuasan nasabah sebagai variabel intervening memediasi citra pegadaian terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan?

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada satu variabel dependen (Y) yaitu loyalitas nasabah, satu variabel intervening (Z) yaitu kepuasan nasabah, dan dua variabel independen (X) yaitu keberagaman produk dan citra pegadaian.

D. Tujuan dan Manfaat

Berlandaskan rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas, maka didapatkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Penelitian digunakan untuk mengetahui pengaruh keberagaman produk terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan.
2. Penelitian digunakan untuk mengetahui pengaruh citra pegadaian terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan.

3. Penelitian digunakan untuk mengetahui pengaruh keberagaman produk terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan.
4. Penelitian digunakan untuk mengetahui citra pegadaian terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan.
5. Penelitian digunakan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan.
6. Penelitian digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah sebagai variabel intervening dalam memediasi keberagaman produk terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan.
7. Penelitian digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah sebagai variabel intervening dalam memediasi citra pegadaian terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan.

Harapan peneliti supaya penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh semua pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini berguna untuk referensi bagi peneliti selanjutnya yang sejenis, yang ada kaitannya dengan kepuasan dan loyalitas nasabah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi perusahaan

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan acuan untuk mendapatkan atau meningkatkan loyalitas nasabah.

b. Bagi pegawai

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan pengetahuan dalam bekerja pada perusahaan Pegadaian Syariah supaya bisa mendapatkan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab I penelitian ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: KERANGKA TEORI

Pada bab II penelitian ini membahas mengenai landasan teori, landasan pustaka, kerangka berpikir, dan hipotesis

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab III penelitian ini membahas mengenai jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrument penelitian dan teknik pengumpulan data, sumber data, teknik pengolahan data dan analisis data.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV penelitian ini membahas mengenai deskripsi data, analisis data, dan pembahasan

BAB V: PENUTUP

Pada bab V penelitian ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, maka bisa disimpulkan sebagai berikut:

1. Keberagaman Produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah
2. Citra Pegadaian mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
3. Keberagaman Produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah
4. Citra Pegadaian mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah
5. Kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah
6. Keberagaman produk melalui kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah
7. Keberagaman produk melalui kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah

B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas diperoleh saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan harus tetap menjaga kekonsistenan dari berbagai produk dan citra perusahaan. Atau lebih baik lagi jika meningkatkan konsistensi produk-produk dan citra perusahaan, sehingga hal tersebut akan meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya bisa menambah berbagai variabel independen lain seperti kualitas layanan, kemudahan akses, dan lainnya, yang kemungkinan akan mempengaruhi lebih besar pada loyalitas dan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Afifah, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang).[Skripsi].
- Apriani, M., & SOESANTO, H. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan (Studi kasus pada konsumen jasa pelayanan cuci sepeda motor dan mobil Star Clean di Semarang).
- Ardiansyah, F., & Aprianti, K. (2020). PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN LOKASI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTIN YUANK KOTA BIMA. *BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*, 2(2), 163–169.
- Balqis, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen.
- Budi, A., & Wati, D. C. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Reska Multi Usaha Branch Office 1 Jakarta. *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(1), 35–47.
- Chomsiah, N. (2020). PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MEREK (Studi Empiris Pada Konsumen Sepeda Polygon di Kabupaten Magelang).
- Diana, A., & Yusuf, S. (2020). PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Pada Starbucks Coffee Stasiun Gambir). *S1 Manajemen*, 1–20.
- Effendy, M., Surya, T., & Mubarak, M. (2019). Pengaruh Struktur Modal Terhadap Resiko Keuangan Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Kesatuan (JIK)*, 11(1).
- Eny, L. A. (2020). ANALISIS PENGARUH CITRA, PELAYANAN JASA DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH MENURUT PERSPEKTIF ISLAM (Studi pada Pegadaian Syariah Unit Way Halim Bandar Lampung).
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(4).
- Haniah, N. (2019). Uji normalitas dengan metode liliefors.
- HARYATI, R. (2021). PENGARUH KEPERCAYAAN, IKATAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT PEGADAIAN (PERSERO) SYARIAH UPS TIMUR INDAH KOTA BENGKULU.
- Herlina, H., & Diputra, T. T. (2018). Implementasi Rumus Sobel Pada Web Dengan Topik Regresi Linier Menggunakan Variabel Intervening. *Jurnal Algoritma, Logika Dan Komputasi*, 1(1).

- Hermawan, A., & Yusran, H. L. (2019). Penelitian bisnis pendekatan kuantitatif. Kencana.
- Hermawan, I. (2019). Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method). Hidayatul Quran.
- Janna, N. M., & HERIANTO, H. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.
- Lutfiyani, V., & Soliha, E. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang). MADIC.
- Maghfirah, L., & Nurdin, R. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus pada Kantor Pusat Pegadaian Syariah Kota Banda Aceh). Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam, 1(1).
- Meilani, L. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah. Maro, 2(2), 143–152.
- Muhammad, A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, RELATIONSHIP MARKETING DAN PENERAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. PEGADAIAN CABANG BUKIT BESTARI KOTA TANJUNGPINANG.
- Mulazid, A. S. (2019). Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah. Prenada Media.
- Muzammil, A., Yunus, M., & Darsono, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. Jurnal Manajemen Inovasi, 8(3).
- Nasikhak, N. (2019). Pengaruh keanekaragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening: Studi pada Toko Pertanian Subur Kec. Pace Nganjuk.
- Nasution, H. F. (2018). Instrumen penelitian dan urgensinya dalam penelitian kuantitatif. Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman, 4(1), 59–75.
- Nuraini, A. (2014). Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BPD DIY Syariah Yogyakarta). Ekbisi, 9(1).
- Nurjanah, N., & Juanim, H. (2021). PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KARTU PRABAYAR AXIS (Survei Pada Konsumen di XL Center Kota Bandung).
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. Jurnal Manajemen Pemasaran, 13(1), 35–39.

- Prahastuti, L., & Ferdinand, A. T. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat di Wilayah Semarang).
- Pramono, Y. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Nasabah Bank Jateng Cabang Pembantu Kerjo). *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13.
- Prasta, G. Z., Hakim, I., & Amalia, R. (2022). Analisis Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai:(Studi pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Landungsari). *International Journal of Islamic Economics Development and Innovation (IJIEDI)*, 1(2), 59–66.
- Prihandini, K. H. (2018). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas produk terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk Pembiayaan Mudharabah pada BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik.
- Purnama, R., & Hidayah, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tirtayasa Ekonomika*, 14(2), 187–203.
- Putro, S. W. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Qoyyimah, Q. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Pamekasan.
- Safi'i, W. A. Y. (2018). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA DALAM MENABUNG DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL ISTIQOMAH KARANGREJO TULUNGAGUNG.
- SAMPEL, D. D. A. P. (n.d.). POPULASI DAN SAMPEL.
- Sarwono, J. (2021). Mengenal path analysis: Sejarah, pengertian dan aplikasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 11(2), 98454.
- Satriyanti, E. O. (2018). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah bank muamalat di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 2(2), 171–184.
- Setyowati, E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 102–112.
- Siregar, N. (2018). Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan. *Jumant*, 8(2), 87–96.

- Sondakh, C. (2018). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1).
- Subagiyo, R., Budiman, A., & Timur, J. M. S. (2019). Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 5(2), 280–295.
- Suliyanto, S., & MM, S. (2019). Metode penelitian kuantitatif.
- Surahman, M., & Adam, P. (2018). Penarapan Prinsip Syariah Pada Akad Rahn Di Lembaga Pegadaian Syariah. *Law and Justice*, 2(2), 135–146.
- Susanto, A., Nurhayati, E. C., Efendi, B., & Susanti, S. (2022). Pengaruh Pengelolaan, Keberagaman Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Al-Azam. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 2(1), 87–96.
- Suwandi, E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome. *Jurnal Teknik Elektro Universitas Tanjungpura*, 1(1).
- Syahfutri, E. A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BNI SYARIAH CABANG KOTA BENGKULU.
- Synathra, V. (2018). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Tabungan Bank Central Asia Kantor Kas Sawojajar Kota Malang).
- Wakhyuni, E. (2019). Analisis kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitha Sarana Niaga. *JUMANT*, 11(1), 271–278.
- Wemben, F. V., Mananeke, L., & Roring, F. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Upc Tanjung Batu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4).
- Wibowo, Y. S. (2021). PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI TOKOPEDIA (Studi empiris pada pengguna Tokopedia di Kota dan Kabupaten Magelang).
- Wijaya, E. M., & Ratnawati, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen, Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Waterpark Semawis Semarang).
- Yuliara, I. M. (2018). Regresi Linier Berganda. Denpasar: Universitas Udayana.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).