

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori dibuat sebagai jembatan antara penelitian dengan teori-teori yang mendukung penelitian. Teori-teori yang digunakan untuk mendukung asumsi penelitian adalah sebagai berikut:

2.1.1 Pengertian Usaha Gadai

Menurut Kasmir (2011), untuk memenuhi kebutuhan setiap harinya seseorang harus menggunakan atau membutuhkan uang untuk bertransaksi. tetapi seringkali uang yang dimiliki tidak mampu mencukupi kebutuhan yang diperlukan.. Sehingga untuk mengatasi masalah tersebut harus mengurangi atau bahkan tidak hal yang tidak dibutuhkan atau penting. Akan tetapi jika hal tersebut masih belum mampu memenuhi keperluan yang sangat penting, terpaksa harus dipenuhi dengan cara seperti meminjam uang. Bagi masyarakat yang memiliki barang berharga bisa segera memenuhinya dengan cara menjual barang tersebut, sehingga dengan tambahan sejumlah uang tersebut apa yang diinginkan bisa terpenuhi. Namun resikonya barang yang sudah dijual akan hilang dan sulit untuk kembali. Oleh karena itu untuk mengatasi masalah diatas tanpa harus kehilangan barang berharga, maka masyarakat bisa menjaminkan barang berharga tersebut kepada lembaga tertentu dan kemudian setelah nasabah membayar pinjamannya maka barang tersebut bisa kembali atau diambil.

Secara umum pengertian dari usaha gadai adalah kegiatan untuk menjaminkan barang berharga kepada pihak gadai, guna memperoleh sejumlah uang dan kemudian barang yang dijaminkan tersebut akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian yang dilakukan saat melakukan proses transaksi antara nasabah dengan lembaga gadai (Kasmir, 2011).

2.1.2 Pengertian Pegadaian

PT Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan *non* perbankan yang memberikan jasa kredit kepada masyarakat yang jasanya berorientasi pada jaminan. Tujuan khusus PT Pegadaian yaitu penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai yang ditujukan untuk mencegah praktek ijon, pegadaian gelap, serta pinjaman tidak wajar lainnya. PT Pegadaian merupakan salah satu alternatif bagi masyarakat untuk mendapatkan kredit, baik skala kecil maupun skala besar dengan pelayanan yang mudah, cepat, dan aman (Aziz, 2013).

Menurut Sigit Triandaru & Totok (2006), Pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Adapun barang-barang yang dijadikan jaminan dapat berupa emas, perhiasan, elektronik rumah tangga, kamera, alat musik dan lain sebagainya sesuai dengan yang disepakati oleh Pegadaian.

Dengan semakin majunya perekonomian dimasyarakat, maka kegiatan perkreditan semakin mendesak kegiatan perekonomian yang dilaksanakan secara tunai. Dengan demikian, kegiatan perkreditan dapat dilakukan antar individu,

individu dengan badan usaha atau antar badan usaha. Kemudian berkembang pula dengan badan usaha yang bersifat formal dan secara khusus bergerak di bidang perkreditan dan pembiayaan, yaitu bank dan lembaga keuangannya, seperti PT Pegadaian.

Dilansir dari <http://www.sepengetahuan.com> (diakses pada tanggal 09 September 2018), bahwa Pegadaian di bagi menjadi 2 jenis yaitu, pegadaian Konvensional dan Syariah, lalu juga disebutkan kalau pegadaian memiliki beberapa fungsi, yaitu:

1. Jenis Pegadaian

a) Pegadaian Konvensional

Pegadaian konvensional merupakan tempat untuk meminjam uang dengan memberikan jaminan barang, yang mana nantinya barang tersebut bisa ditebus kembali setelah jangka waktu terlewati.

b) Pegadaian Syariah

Pegadaian syari'ah adalah tempat untuk meminjam uang dengan memberikan jaminan barang, yang mana nantinya barang tersebut bisa ditebus kembali setelah jangka waktu terlewati. Dimana pada pegadaian syariah ini menggunakan syariat islam dalam melakukan proses transaksinya.

2. Fungsi Pegadaian

- a) Distribusi pinjaman yang aman cepat dan mudah.
- b) Mengelola segala bentuk keuangan, kepegawaian, perlengkapan, pendidikan juga pelatihan.
- c) Untuk menciptakan & mengembangkan usaha-usaha yang menguntungkan bagi pegadaian itu sendiri dan masyarakat pada umumnya.
- d) Untuk mengelola organisasi dan tata cara pelaksanaan pegadaian.
- e) Untuk pengembangan dan pengawasan dalam pengelolaan pegadaian.

3. Pengertian Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Kemudian memberikan batasan tentang jasa sebagai berikut *“Service is all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that time it is reduced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health).* Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan (Lupiyoadi, 2014:7).

2.1.3 Pengertian Faktor

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Faktor adalah hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu.

Menurut Hasibuan (2008:205) faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya sebuah minat, terdapat dua faktor yang bisa mempengaruhi timbulnya minat terhadap sesuatu hal, yaitu yang bersumber dari dalam individu yang bersangkutan dan luar individu yang mencakup lingkungan keluarga dan masyarakat. Kemudian hal-hal yang mampu mempengaruhi minat, yaitu:

- a. Perbedaan kegemaran/hobi
- b. Perbedaan tingkat sosial
- c. Perbedaan pekerjaan
- d. Perbedaan usia
- e. Perbedaan jenis kelamin

2.1.4 Tingkat Pendidikan

1. Pengertian Tingkat Pendidikan

Menurut undang-undang (UU) No.20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, Jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai, dan kemampuan yang dikembangkan. Berdasarkan definisi yang sudah dijelaskan maka dapat disimpulkan kalau jenjang pendidikan dibagi menjadi dua jenis yaitu pendidikan formal dan informal. Kemudian menurut pasal 14 bab VI UU

No. 20 tahun 2003 jenjang pendidikan formal dikategorikan menjadi tiga jenis yakni pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

Sehingga dapat disimpulkan kalau terdapat tiga jenis pendidikan yaitu:

a. Pendidikan formal

Pendidikan formal merupakan pendidikan yang dilakukan disekolah yang diperoleh secara teratur, berjenjang, sistematis dengan mengikuti peraturan yang jelas

b. Pendidikan non formal

Pendidikan non merupakan jalur pendidikan yang memiliki jalur pendidikan di luar pendidikan yang formal, yang mana dapat dilaksanakan secara berjenjang dan terstruktur pula.

c. Pendidikan informal

Pendidikan informal adalah merupakan jalur pendidikan lingkungan dan keluarga yang membentuk kegiatan proses belajar secara mandiri.

Menurut Raharjo (2007) tingkat pendidikan adalah tahapan pembelajaran yang didasari dari target, fokus kemampuan yang ingin dikembangkan dan tingkat perkembangan peserta didik. Kemudian tingkat pendidikan tinggi akan memudahkan individu dalam menyerap segala informasi atau ilmu serta cara mengimplementasikannya dalam kehidupan.

Menurut Natoatmodjo (2003) tingkat pendidikan dapat dibedakan menjadi beberapa tingkatan tertentu seperti:

a) Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

Merupakan pendidikan yang ditujukan secara khusus kepada anak-anak yang berusia 0 (sejak lahir) sampai dengan 6 tahun dengan tujuan merangsang si anak. Hal ini dilakukan agar anak tersebut siap ketika memasuki tingkat pendidikan yang selanjutnya.

b) Pendidikan Dasar

Merupakan tingkatan pendidikan yang ditempuh selama 9 tahun. Adapun tingkatan pendidikan dasar yaitu mulai SD/ sederajat dan SMP/ sederajat

c) Pendidikan Lanjut

- 1) Pendidikan menengah merupakan periode pendidikan yang biasanya dilakukan pada jenjang SMA sederajat dengan lama waktu belajar 3 tahun.
- 2) Pendidikan Tinggi adalah tahap akhir dari pendidikan yang sifatnya opsional, yang biasanya dilakukan pada universitas, akademi, institut dan lain sebagainya.

Sehingga dengan melalui pendidikan ini masyarakat mampu berkesempatan untuk memperbaiki tingkat kehidupan mereka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kehidupan individu dapat dilihat dari tingkat pendidikan yang telah ia selesaikan.

2. Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Minat Masyarakat

Pendidikan merupakan suatu proses pembelajaran seumur hidup yang dilakukan pada lingkungan sekolah, masyarakat maupun dalam keluarga, sehingga harusnya pendidikan menjadi tanggung jawab bersama. Tingkat pendidikan mampu meningkatkan tingkat produktivitas dari individu, jika produktivitas individu tinggi maka penghasilannya pun akan tinggi. Kemudian jika suatu saat individu tersebut membutuhkan dana yang besar dan dia tidak mampu untuk memenuhinya, tingkat pendidikan seseorang mampu memberikan pengaruh dalam menentukan keputusan yang harus diambil. Sehingga dengan begitu orang yang memiliki pendidikan tinggi mampu melakukan pengajuan kredit dengan mudah bila dibandingkan sebaliknya (Ihsan, 2001).

2.1.5 Pendapatan

1. Pengertian Pendapatan

Menurut Raharjo (2011) pendapatan biasa disebut dengan istilah dengan gaji. Gaji merupakan hasil yang diterima dan berbentuk jasa ataupun uang atas menggunakan jasa manusia sebagai pekerjaan yang telah dikerjakan berdasarkan profesinya. Besaran gaji yang diperoleh seseorang ini sangat bergantung dengan jenis pekerjaan yang dilakukannya.

Adapun maksud dari pemberian gaji/pendapatan yaitu:

- a. Pengaruh tingkat kekuasaan (pemerintah)
- b. Kepuasan terhadap kerja
- c. Stabilitas tenaga kerja

- d. Pengaruh terhadap asosiasi usaha
- e. Pengaruh terhadap serikat buruh
- f. Motivasi

Jika melihat secara ekonomi makro dapat dijelaskan kalau gaji/pendapatan yang diperoleh individu akan dipergunakan sebagian untuk konsumsi. J.M Keynes adalah orang pertama yang mengemukakan teori konsumsi yang mana “*The General Theory of employment, interest and money*”. Dari pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat konsumsi akan memiliki perbandingan yang lurus dengan pendapatan masyarakat (Syahrir dkk, 2016).

Menurut Putri (2014), *Disposable income* merupakan gaji yang digunakan untuk memnuhi kebutuhan yang selebihnya akan ditabung (*saving*) yang kemudian tabungan tersebut akan menjadi investasi. Tabungan (*Saving*) dapat meningkatkan pendapatan nasional jika tabungan ini disimpan didalam lembaga keuangan resmi, karena tabungan ini nantinya akan dimanfaatkan untuk melakukan investasi. Maka melali investasi inilah pendapatan nasional akan meningkat. *Disposable income* ini dapatkan dari pendapatan pribadi (*personal income*) yang dikurangi pajak langsung (*Direct tax*). Pajak langsung merupakan pajak yang mana bebannya tidak dapat dialihkan, dimana ini berarti wajib pajak menanggung bebannya secara langsung.

Menurut Surono (2005) pendapatan keluarga dibagi menjadi dua kelompok, dimana hal ini dapat ditinjau dari waktu penerimaan dan jumlahnya:

a. Gaji/Pendapatan tetap

Gaji yang mampu dilihat dari jumlah dan waktu penerimaan gaji, tunjangan, honor dan lain sebagainya. Gaji yang diterima secara rutin dan waktu yang konstan seperti mingguan, bulanan, maupun gaji/pendapatan yang dalam bentuk tunjangan (THR), pensiun dan lainnya hal inilah yang termasuk dalam pemasukan tetap dari waktu penerimaannya.

b. Gaji/Pendapatan tidak tetap

Gaji/pendapatan yang didapat secara tidak rutin waktu dan jumlahnya seperti komisi, bonus dan lainnya.

2. Pengaruh Pendapatan Pada Minat Masyarakat

Menurut Sukirno (2008) Pendapatan adalah faktor penting dalam menentukan permintaan. Jika terjadi perubahan terhadap pendapatan maka permintaan juga akan mengalami perubahan yang serupa. Pendapatan pribadi adalah segala jenis pendapatan yang didapat termasuk pendapatan yang diperoleh tanpa memberikan suatu usaha apapun.

Pendapatan didapatkan dari gaji atau upah, pendapatan dari usaha, maupun pendapatan dari yang lainnya. Pendapatan masyarakat yang digunakan untuk mengembalikan kredit harus jelas darimana sumber penghasilan tersebut berasal. Maka dari pendapatan tersebut nasabah dapat mengembalikan kredit dengan menggunakan sebagian dari penghasilannya (Raharjo, 2011).

Tingkat pendapatan merupakan faktor yang penting dalam penerimaan jumlah kredit yang diminta, karena dari pendapatan tersebut dapat diketahui

kemampuan seseorang dalam mengembalikan kredit tersebut nantinya. Hal tersebut akan menjadi pertimbangan pihak pemberi kredit untuk menentukan besar kecilnya kredit yang akan disesuaikan dengan tingkat pendapatan nasabah agar proses pengembalian kredit berjalan dengan lancar (Raditya, 2009).

Dalam era modern ini banyak perusahaan yang sangat membutuhkan karyawan yang berpendidikan pendidikan tinggi dan ahli dibidang tertentu. Hal ini dilakukan agar perusahaan yang bersangkutan terus berkembang, selain itu tinggi rendahnya gaji yang diperoleh karyawan juga berbanding lurus dengan tingkat pendidikan karyawan tersebut (Pranata, 2013).

Menurut Dick (2002) bahwa teori permintaan Keynes menyatakan jika permintaan tergantung dari pendapatan suatu individu terutama untuk tujuan transaksi. Sehingga jika semakin tinggi pendapatan maka semakin tinggi pula keinginan. Hal ini tercerminkan dari perilaku masyarakat yang mempunyai pendapatan tinggi, biasanya mereka akan melakukan transaksi yang lebih banyak bila dibandingkan dengan masyarakat yang berpendapatan rendah.

2.1.6 Tingkat Pelayanan

Industri jasa berbeda dengan industri barang, karena kualitas dari produk tergantung pada pengalaman pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan (Metawa & Almosawi, 1998). Kepuasan pelanggan akan menentukan apakah mereka akan kembali atau tidak, sehingga penting untuk memahami kualitas layanan baik dari segi definisi maupun cara mengukurnya yang nanti akan berguna bagi perusahaan untuk membedakan diri dari pesaingnya (Taap, Chong, Kumar, & Fong, 2011).

Kotler (2000) berpendapat kalau kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik suatu barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya guna memberikan rasa puas terhadap kebutuhan pelanggan, hal ini baik yang nampak jelas atau yang tersembunyi. Kualitas dianggap sebagai keunggulan, nilai, kesesuaian, dan spesifikasi yang memenuhi atau melampaui harapan dari pelanggan (Lee & Yang, 2001). Bisa dikatakan bahwa salah satu kelebihan pegadaian adalah kecepatan. Dimana proses pinjaman dipegadaian hanya membutuhkan waktu 15 menit.

Selanjutnya menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011: 157), terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Jika layanan yang diterima ini sudah sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa tersebut bisa dikatakan baik atau positif. Kemudian jika layanan yang diterima melebihi layanan yang diharapkan, maka bisa dikatakan kalau kualitas pelayanan tersebut bisa ditafsirkan sebagai kualitas yang *deal*. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih jelek atau tidak sesuai bila dibandingkan layanan yang diharapkan, maka bisa dikatakan kalau tingkat pelayanan tersebut bisa dikatakan negatif atau buruk. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan karyawannya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dari definisi diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan kalau tingkat pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh orang atau perusahaan dalam

rangka memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan/*Client* pada saat sebelum, saat dan sesudah transaksi dilakukan.

2.1.7 Minat Masyarakat

Minat merupakan sebuah perasaan tertarik pada suatu hal atau bisa disebut juga kecenderungan. Kemudian menurut Pintrick dan Schunk (1996) membagi definisi minat menjadi tiga yaitu:

1. Minat pribadi, yaitu minat yang berasal dari pribadi atau karakteristik individu yang relatif stabil. Biasanya minat pribadi diasumsikan langsung ke beberapa aktivitas atau topik.
2. Minat situasi, yaitu minat yang berhubungan dengan kondisi lingkungannya seperti ruangan kelas, komputer dan buku teks yang dapat membangkitkan minat.
3. Minat dalam rumusan psikologi, yaitu perpaduan antara minat pribadi dengan minat situasi.

Jadi dari definisi minat diatas dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat adalah ketertarikan atau kecenderungan seorang atau kelompok masyarakat terhadap sesuatu hal yang menjadi objek ketertarikan mereka.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam rangka untuk memperkaya penelitian maka disajikan penelitian terdahulu sebagai pendukung dari penelitian ini. Penelitian yang sebelumnya juga bisa menjadi bahan perbandingan kajian serta sebagai data pendukung penelitian.

Sebagai pertimbangan dalam pengambilan variabel dalam penelitian yang terkait dengan pegadaian, dengan menggunakan beberapa variabel yang mampu mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian.

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Hadijah (2015) mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah kantor cabang pegadaian syariah (KCPS) Denpasar dengan metode *Survey*. Kemudian ada yang menggunakan cara angket guna mengetahui apa saja yang memengaruhi minat nasabah ketika memilih untuk menggunakan jasa pegadaian syariah di Kabupaten Grobogan (Muhamad Syaifudin, 2016). Sedangkan menurut Siti Yuriani (2006) variabel produk, promosi dan lokasi tidak memiliki pengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah pegadaian.

Variabel yang digunakan dalam melakukan penelitian ini sudah pernah digunakan oleh peneliti sebelumnya, kemudian dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk memasukkan variabel tingkat pendidikan, pendapatan dan tingkat pelayanan. Sehingga penelitian ini bisa menjadi pembeda dengan penelitian sebelumnya selain pada objek yang diteliti, lokasi penelitian, periode pengamatan dan alat analisis yang digunakan. Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan pendukung penelitian ini seperti yang ditunjukkan pada tabel 2.1 dibawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian	Kesimpulan
1	Siti Hadijah (2015)	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah kantor cabang pegadaian syariah (kcps) Denpasar	Faktor yang mempengaruhi masyarakat Denpasar, Bali dalam menggunakan Jasa pegadaian?	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa PT KCPS Denpasar, yaitu faktor tampilan fisik sebesar 67,138%, empati sebesar 20,960%, keandalan sebesar 6,889%, ketanggapan sebesar 2,919%, dan jaminan sebesar 2,094%. Faktor tampilan fisik menjadi faktor paling dominan karena memiliki <i>variance explained</i> tertinggi sebesar 61,798%, artinya faktor tampilan fisik mampu menjelaskan keputusan	Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut. (1) Faktoriitampilanifisiki (<i>tangible</i>) denganiinilai varian sebesar 67,138%, faktor empati (<i>emphaty</i>) dengan nilai varian sebesar 20,960%, faktor keandalan (<i>reliability</i>) dengan nilai varian sebesar 6,889%, faktor ketanggapani (<i>responsiveness</i>) dengan inilai varian sebesar 2,919%, dan faktor jaminan (<i>assurance</i>) dengan nilai varian sebesar 2,094%. (2) Faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar adalah faktor tampilan fisik (<i>tangible</i>) dengan nilai dengan nilai <i>varimax rotation</i> 67,138%.

				nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar sebesar 67,138%.	
2	Muhamad Syaifudin (2016)	Faktor-faktori yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pegadaian syariah kabupaten grobogan	Mengapa Masyarakat Grobogan takut memilih Pegadaian Syariah sebagai mitra?	<p>1. faktor budaya memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa Pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan karena nilai t_{hitung} Volume 4, Nomor 2, 2016 $7,051 > t_{tabel}$ sebesar 1,967.</p> <p>2. faktor sosial memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu nilai t_{hitung} sebesar $2,487 > t_{tabel}$ sebesar 1,967.</p>	keputusan nasabah dalam memilih pegadaian faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan, dipengaruhi oleh: budaya, sosial, dan kepribadian. Dari ketiga faktor tersebut, faktor yang paling mendominasi mempengaruhi Syariah Kabupaten Grobogan adalah faktor kepribadian, sebab kepribadian merupakan faktor penting yang mempengaruhi perilaku konsumen. Perbedaan kepribadian akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam memilih atau membeli produk karena konsumen akan membeli barang yang sesuai dengan kepribadiannya.

				<p>3. faktor kepribadian memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa Pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu nilai t_{hitung} sebesar 7,497 > t_{tabel} sebesar ,967.</p>	
3	Siti Yuriani (2016)	Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah gadai syariah cabang serang	<p>1. Apakah faktor produk, promosi, pelayanan, dan lokasi dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah gadai syariah?</p> <p>2. Seberapa besar</p>	<p>hasil uji f secara keseluruhan sama-sama berpengaruh. Sedangkan secara parsial, hasil yang dilakukan oleh penulis bahwa hanya variabel pelayanan yang berpengaruh terhadap variabel Y, sedangkan variabel produk, promosi dan lokasi tidak berpengaruh terhadap variabel Y.</p>	<p>1. hanya variabel pelayanan yang berpengaruh terhadap variabel Y.</p> <p>2. Berdasarkan hasil perhitungann walaupun secara parsial tidak berpengaruh, Tetapi secara simultan berpengaruh. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil perhitungan yang diperoleh sebesar 27,4%</p>

			<p>pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap peningkatan jumlah nasabah gadai syariah?</p>		
4	AHMAD MUTAM IMUL ULA (2016)	<p>Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk pembiayaan mikro di pegadaian syariah</p>	<p>1. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap produk pembiayaan mikro di Pegadaian Syariah ? 2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan pembiayaan mikro di</p>	<p>Hasil penelitian yang dilakukan sesuai dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh multifandi yang mana produk ARRUM memiliki peran penting bagi UMKM dalam upaya menaikkan pendapatan sehingga mampu mengembangkan usahanya. kemudian dalam penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh manurung, yang mana dalam sebuah usaha</p>	<p>1. Terdapat perbedaan selisih penghasilan sebelum menjadi nasabah arrum dengan setelah menjadi nasabah arrum, yaitu sebesar Rp.409.800,- setelah diuji <i>wilcoxon</i> mengungkapkan sesungguhnya perbedaan tersebut sebelum dan sesudah menjadi nasabah arrum. sehingga bisa dikatakan merupakan peningkatan yang cukup tinggi 2. dalam penelitian ini citra produk memiliki indeks produk citra sebesar 83,25 dengan rentang indeks 10-100, dimana rentang indeks ini sudah</p>

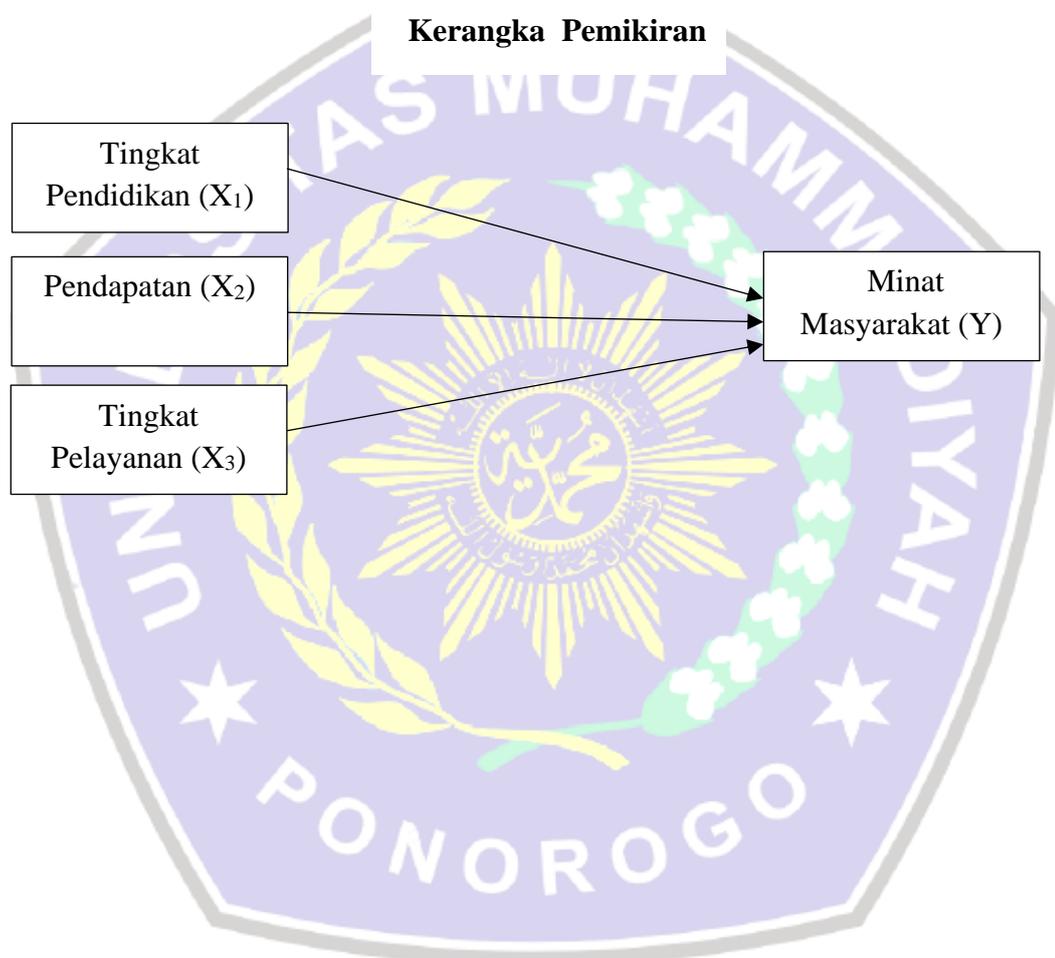
			<p>Pegadaian Syariah ?</p>	<p>membutuhkan modal dan modal itulah yang nantinya akan mengembangkan bisnis itu.</p>	<p>merupakan nilai yang sangat tinggi, sehingga citra produk sangat baik menurut responden.</p> <p>3. kualitas pelayanan memiliki rentang nilai indeks sebesar 77,26 dari rentang 10-100 dimana ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah ciputat raya kepada arrum sangat tinggi.</p>
--	--	--	----------------------------	--	---



2.3 Kerangka Pemikiran

Berikut ini adalah kerangka pemikiran dari penelitian, dengan adanya kerangka penelitian ini diharapkan akan mempermudah memahami maksud dan tujuan dari penelitian.

Gambar 2.1



2.4 Hipotesis

Menurut Santoso (2015), Hipotesis dapat bersifat kuantitatif dan kualitatif. Secara statistik, hipotesis yang bersifat kualitatif tidak dapat diuji, sedangkan yang dapat diuji adalah hipotesis bersifat kuantitatif. Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah kuantitatif karena penelitian berangkat dari data lapangan dan menggunakan teori yang sudah ada sebagai pendukung, kemudian hasilnya akan memunculkan teori dari data-data tersebut. Dalam penelitian ini hipotesisnya adalah:

1. Tingkat pendidikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan jasa pegadaian.
2. Pendapatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan jasa pegadaian.
3. Tingkat pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan jasa pegadaian.
4. Secara simultan variabel tingkat pendidikan, pendapatan dan tingkat pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan jasa pegadaian.