

## Pengaruh Syariah Marketing Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember

*(The Influence Of Marketing to The Customers Decision To Use The Services shari'ah In Shari'ah Pawshop Branches Using Summersari Jember)*

Aminatus Zuhra, Imam Suroso, H.N Ari Subagio  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
AminatuszuhraWp@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh marketing syariah terhadap keputusan nasabah dalam Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember. Menggunakan variabel *Independent* Teistis, Etis, Realistis, dan Humanis. *Variabel Dependencya* Keputusan. Penelitian ini berupa explanatory reserach berbasis kuantitatif. Populasi yang diambil adalah Nasabah yang menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Kesimpulan dalam penelitian dari empat variabel Independen yang ada, tiga variable berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. ketiga variable tersebut adalah Etis, Realistis dan Humanis. Sedangkan varaiabel Teitis dalam penelitian ini menunjukkan tidak ada pengaruh Teitis dalam membentuk keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember.

**Kata Kunci:** Keputusan Nasabah, Syariah Marketing

### Abstract

*This research aims to determine the effect of of marketing to the customers decision to use the services shari'ah in shari'ah Pawshop Branches Summersari Jember. Using variable theistic Independent, Ethical, Realistic, and Humanist. Variable Dependencya Decision. This study was a quantitative-based reserach explanatory. Population is taken all customrs of Sharia Pawshop Branch in Summersari Jember by purposive sampling method. Conclusions in the study of the existing four independent variables, three variables have a significant effect in improving customer decision. The third variable is Ethical, and Humanist Realistic. While varaiabel theist in this study showed no theistic influence in shaping customer decision to use the services shari'ah in shari'ah Pawshop Branches using Summersari Jember.*

**Keywords:** Costumer Decision, Syariah Marketing

### Pendahuluan

Pemasaran (*marketing*) merupakan sebuah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan diinginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain (Kotler dan Keller 2009:27). Syariah marketing adalah sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran, dan perubahan nilai dari satu inisiator kepada stakeholdernya yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan prinsip-prinsip dalam Islam (Kertajaya dan Syakir Sula, 2006:27).

Ada 4 karakteristik syari'ah marketing yang menjadi panduan bagi pemasar menurut Kertajaya dan Syakir Sula (2006:28) yaitu: Pertama: Teistis (*rabbaniyah*), adalah seorang syari'ah marketing harus membentengi diri dengan nilai-nilai spiritual karena marketing memang akrab dengan penipuan, sumpah palsu, suap, korupsi. Untuk itu, ia harus memiliki ketahanan moral, selalu mendekatkan diri pada Allah, dan menyakini jika gerak-geriknya diawasi oleh sang khalik. Kedua: Etis

(*akhlaqiyyah*), adalah seorang marketer sangat mengedepankan masalah akhlak (moral, etika) dalam seluruh aspek kehidupannya. Prinsip bersuci dalam Islam tidak hanya dalam ibadah, tetapi dapat di temukan juga dalam seluruh aspek kehidupannya. Prinsip bersuci dalam Islam tidak hanya dalam ibadah, tetapi dapat di temukan juga dalam kehidupan sosial sehari-hari: dalam berbisnis, berumah tangga, bergaul, bekerja, belajar dan lain-lain. Ketiga: Realistis (*al-waqi'iyah*), seorang marketer adalah para pemasar profesional dengan penampilan yang bersih, rapi, dan bersahaja serta tidak kaku dalam pergaulan. Mereka bekerja dengan profesional dan mengedepankan nilai-nilai religius, kesalehan, aspek moral dan kejujuran dalam segala aktivitas pemasarannya. Keempat: Humanistis (*al-insaniyah*), syariat Islam adalah insaniyah berarti diciptakan untuk manusia sesuai dengan kapasitasnya tanpa menghiraukan ras, warna kulit, kebangsaan, dan status. Hal tersebut dapat dikatakan prinsip ukhuwwah (persaudaraan antar manusia).

Pegadaian Syariah adalah unit Syariah dari perum Pegadaian, atau suatu lembaga keuangan milik pemerintah yang menjalankan usahanya dengan sistem gadai. Pegadaian Syariah yang baru didirikan pada akhir 2003 mengalami

imbas dari kemajuan ekonomi Islam yaitu mampu mempunyai 27 Cabang dikota-kota besar Indonesia dan mengalami kenaikan yang signifikan dari segi omzetnya dalam waktu yang relatif singkat, yaitu mengalami kenaikan sebesar 128,84% dalam jangka waktu satu tahun dari mulai berdirinya pegadaian syariah.

Pegadaian Syariah mempunyai beberapa produk jasa antara lain, *Ar-ahn* yaitu skim pinjaman pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai sesuai Syariah Islam dengan agunan berupa perhiasan emas, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor dan *Ar-rum* yaitu skim pembiayaan untuk memenuhi keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran dengan agunan BPKB motor ataupun mobil. Pegadaian Syariah semakin berkembang, sehingga semakin besar dorongan/ motivasi nasabah untuk mendapatkan tujuan yang khusus yaitu mendapatkan dana dengan transaksi gadai yang praktis dan cepat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan diantaranya sebagai berikut: apakah teitis (*rabbaniyah*), etis (*akhlaqiah*), realistik (*al-waqi'iyah*), dan humanistik (*al-insaniyah*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember. Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh teitis (*rabbaniyah*), etis (*akhlaqiah*), realistik (*al-waqi'iyah*), dan humanistik (*al-insaniyah*) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember.

#### Hipotesis

- H<sub>1</sub> : Teitis (*Rabbaniyah*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah  
H<sub>2</sub> : Etis (*Akhlaqiyah*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.  
H<sub>3</sub> : Realistik (*Al-waqi'iyah*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah  
H<sub>4</sub> : Humanistik (*Al-insaniyyah*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.  
H<sub>5</sub>: Humanistik (*Al-insaniyyah*) berpengaruh secara dominan terhadap keputusan nasabah

### Metode Penelitian

#### Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *Explanatory research* yang berbasis kuantitatif.

#### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan data Primer dan Sekunder yang berupa hasil kuesioner yang diperoleh dari jawaban responden dan atudi pustaka melalui jurnal terkait.

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah yang pernah menggunakan jasa produk ar-rahn atau produk ar-rum Pegadaian Syariah Cabang Summersari

Jember. Penentuan jumlah sampel dalam ini mengacu pada pendapat Malhotra dalam (Sri Rahayu, 2005:46) besarnya jumlah sampel yang diambil dapat ditentukan dengan cara minimal mengalikan subvariabel dengan 5 sampai 10. Mengacu pada pendapat Ferdinand, maka sampel yang diambil 110 responden yang diperoleh dari seluruh indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 11 indikator dikalikan 10.

#### Metode Analisis Data

##### 1.Uji Instrumen

###### a.Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat butir-butir pertanyaan mana yang layak (*representatif*) untuk dipergunakan dengan menggunakan analisis konfirmatori pada masing-masing variabel laten. Indikator-indikator dari suatu variabel dikatakan valid jika mempunyai *loading factor* signifikan pada ( $\alpha=5\%$ ).

###### b.Uji Reliabilitas

Pengujian realibilitas digunakan untuk mengetahui bagaimana hal – hal yang spesifik saling membantu menjelaskan sebuah fenomena yang umum. Rumus yang digunakan untuk menghitung reliabilitas konstruk ini adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005;134) :

$$\text{Construct - reliability} = \frac{(\sum \text{Std Loading})^2}{(\sum \text{Std Loading})^2 + \sum E_j}$$

Dimana :

Standard loading diperoleh langsung dari standardized loading untuk tiap indikator (dari perhitungan AMOS).  $E_j$  adalah measurement error dari tiap-tiap indikator, yaitu sama dengan 1-reliabilitas indikator yakni pangkat 2 dari standardized loading setiap indikator yang dianalisis. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika mempunyai nilai construct reliability lebih dari *cut off level* 0,60-0,70. Semakin besar *construct reliability* maka kuesioner yang digunakan semakin reliabel, (Imam, 2008:233).

##### 1.Uji Asumsi Analisis Konfirmatory

###### a. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan baik untuk normalitas terhadap data univariat maupun normalitas multivariat dimana beberapa variabel yang digunakan sekaligus dalam analisis akhir. Untuk menganalisis ada atau tidaknya asumsi normalitas, maka dapat dilakukan dengan nilai statistik z untuk *skewness* dan kurtosisnya secara empirik dapat dilihat pada *Critical Ratio* (CR) yang digunakan tingkat signifikan 5% maka nilai CR yang berada diantara -1,96 sampai dengan 1,96 ( $-1,96 < CR < 1,96$ ) dikatakan data berdistribusi normal, baik secara *univariat* maupun *multivariat*, Imam (2005:128).

###### b. Uji Multikonearitas

Multikonearitas dapat dilihat melalui determinan matriks kovarians. Nilai determinan yang sangat kecil atau mendekati nol, menunjukkan indikasi terdapatnya masalah multikonearitas atau singulasitas, sehingga data tersebut tidak dapat digunakan penelitian (Imam 2008: 231).

c. Uji Outliers

Apabila terjadi outliers asal diketahui bagaimana munculnya outliers tersebut, deteksi terhadap *multivariate outliers* dilakukan dengan memperhatikan nilai *chi square* pada derajat kebebasan (*degree of freedom*) sebesar jumlah variabel indikator pada tingkat signifikansi  $P < 0,05$ , kasus yang tersebut *multivariate outlier* (Imam, 2005:130).

2. Teknik Konfirmatory

Analisis data dalam teknik konfirmatory dilakukan dengan :

- a. Mengelompokkan data sejenis dalam satu tabel (tabulasi)
- b. Menganalisis data dengan melakukan perhitungan perhitungan menurut metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis yang akan digunakan adalah *confirmatory technique* dengan menggunakan program AMOS.

Setelah uji asumsi *confirmatory technique*, maka dilanjutkan uji kelayakan data. Untuk menguji kelayakan data kuisisioner yang dikembangkan dalam model persamaan struktural, maka akan digunakan beberapa indeks kelayakan data kuisisioner dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 1. Uji Kesesuaian Data

No	Goodness Of Fit Indeks	Cut Of Value
1.	<i>Chi – square</i>	Lebih Kecil dari <i>chi – Square</i> tabel
2.	<i>Significance Probability</i>	$\geq 0,05$
3.	RMSEA	$\leq 0,08$
4.	GFI	$\geq 0,90$
5.	AGFI	$\geq 0,90$
6.	CMNI	$\leq 2,00$
7.	TLI	$\leq 0,95$
8.	CFI	$\leq 0,95$

Sumber : Ferdinand (2002:165)

### Hasil Penelitian

#### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konstruk Teitis (*rabbaniyah*)

*Construk reliability* teitis (*rabbaniyah*) sebesar 0,67118 berada diatas nilai yang direkomendasikan 0,60. dengan demikian semua ndikator teitis (*rabbaniyah*) adalah *reliable*.

2. Tabel Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konstruk Etis (*aklaqiyyah*)

*Construk reliability* etis (*aklaqiyyah*) sebesar 0,604557 berada diatas nilai yang direkomendasikan 0,60. dengan demikian semua ndikator etis (*aklaqiyyah*) adalah *reliable*.

3. Tabel Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konstruk Realistis (*al-waqi'yyah*)

*Construk reliability realistis* (*al-waqi'yyah*) sebesar 0,68463 berada diatas nilai yang direkomendasikan 0,60. dengan

demikian semua ndikator *realistis* (*al-waqi'yyah*) adalah *reliable*.

4. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konstruk Humanistis (*al-insaniyah*)

*Construk reliability* humanistis (*al-insaniyah*) sebesar 0,65839 berada diatas nilai yang direkomendasikan 0,60. dengan demikian semua ndikator humanistis (*al-insaniyah*) adalah *reliable*.

5. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konstruk Keputusan Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Cabang Sumbersar Jember

*Construk reliability* keputusan menggunakan jasa pegadaian syariah sebesar 0,67118 berada diatas nilai yang direkomendasikan 0,60. dengan demikian semua ndikator keputusan menggunakan jasa Pegadaian Syariah adalah *reliable*.

#### Hasil Uji Asumsi Analisis Konfirmatori

1. Uji Normalitas

Hasil pengujian normalitas atau *assessment of normality* (CR) memberikan nilai CR sebesar 1,262 terletak diantara -1,96 ( $-1,96 \leq CR \leq 1,96$  ( $\alpha = 0,05$ ), sehingga dapat dikatakan bahwa data bersifat *multivariate normal*. Selain itu juga data bersifat univariat normal juga ditunjukkan oleh semua nilai *critical ratio* semua indikator diantara  $-1,96 \leq CR \leq 1,96$ .  $-1,96 \leq CR \leq 1,96$

2. Uji Multikolinieritas

Hasil pengujian memberikan nilai *determinant of sample covariance matrix* sebesar 1,45. Nilai tersebut jauh dari angka nol sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak terdapat masalah multikolinieritas dan singularitas pada data yang dianalisis.

3. Uji Outliers

Hasil uji outlier menunjukkan tidak ada satupun kasus yang memiliki nilai *Mahalanobis distance* lebih besar dari 36,975, maka dapat disimpulkan tidak ada *multivariate outlier* dalam penelitian.

#### Teknik Konfirmatory

a. Uji Kesesuaian

Tabel 3. Goodness Of Fit Model Sebelum Dimodifikasi

Kriteria fit model	Nilai fit model	Standar	Keterangan
<i>X<sup>2</sup>-chi-square</i>	80,99	Diharapkan kecil	Baik
Sig.	0,08	$\geq 0,05$	Baik
RMSEA	0,05	$\leq 0,08$	Baik
AFI	0,910	$\geq 0,90$	Baik
AGFI	0,99	$\geq 0,90$	Baik
CMIN/DF	1,75	$\leq 2,00$	Baik
TLI	0,92	$\geq 0,90$	Baik
CFI	0,92	$\geq 0,90$	Baik

Sumber : Ferdinand (2002:165)

Dari Tabel 3 dari delapan kriteria yang digunakan untuk menilai layak atau tidaknya suatu model, didapati ada dua kriteria yang marginal atau dapat dikatakan tidak lolos uji kesesuaian model, tetapi secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kesesuaian model dapat diterima yang berarti ada kesesuaian antara model dengan data.

## b. Uji Kausalitas

Tabel 4. Hasil Pengujian Kausalitas

Variabel	Koefisien Jalur	CR	Probabilitas	
X <sub>1</sub>	Y	-2,96	-0,47	0,06
X <sub>2</sub>	Y	0,510	2,92	***
X <sub>3</sub>	Y	0,647	2,74	***
X <sub>4</sub>	Y	0,712	2,93	***

Sumber : Data Primer diolah

Dari hasil pengujian kausalitas dapat ditemukan persamaan struktural sebagai berikut :

$$Y = 0,283X_1 + 0,510X_2 + 0,647X_3 + 0,712X_4$$

Berdasarkan hasil pengujian koefisien jalur pada Tabel 4 :

1) **Hipotesis 1** : Teitis berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa teitis tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dengan nilai koefisien jalur -2,961. Tidak adanya berpengaruh kedua variabel tersebut dipastikan dari nilai CR sebesar -0,468 dengan tingkat signifikansi yang melebihi dari 0,05 yaitu sebesar 0,063. Tanda negatif dari hasil pengujian menunjukkan apabila teitis menurun atas keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember juga akan menurun. Hasil ini menolak hipotesis pertama yang berarti bahwa teitis berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember

2) **Hipotesis 2** : Etis berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa etis berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember, dengan nilai koefisien jalur sebesar 2,923. adanya pengaruh kedua variabel tersebut dipastikan dari nilai CR yaitu 0,439 dengan tingkat signifikansi yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Tanda positif dari hasil pengujian menunjukkan apabila etis meningkat maka keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaia Syariah juga akan meningkat, dan pola pengaruh searah signifikan. Hasil ini menerima hipotesis kedua yang menyatakan etis berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember.

3) **Hipotesis 3** : Realistis berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa realistis berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember, dengan nilai koefisien jalur sebesar 2,923. adanya pengaruh kedua variabel tersebut dipastikan dari nilai CR yaitu 0,531 dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,00. Tanda positif dari hasil pengujian menunjukkan apabila realistis meningkat maka keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaia Syariah juga akan meningkat, dan pola pengaruh searah signifikan. Hasil ini menerima

hipotesis ketiga yang menyatakan realistis berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember.

4) **Hipotesis 4** : Humanistis berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa humanistis berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember dengan nilai koefisien jalur sebesar 2,923. adanya pengaruh kedua variabel tersebut dipastikan dari nilai CR yaitu 0,361 dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,00. Tanda positif dari hasil pengujian menunjukkan apabila humanistis meningkat maka keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaia Syariah juga akan meningkat, dan pola pengaruh searah signifikan. Hasil ini menerima hipotesis keempat yang menyatakan humanistis berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember.

## Pembahasan

Analaisis secara logis dari empat variable tersebut adalah sebagai berikut :

1) Indikator jujur, menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember, bekerja secara maksimal atau tidak untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember. Indikator bersikap melayani, dapat menarik hati seorang nasabah untuk menggunakan jasanya yang dapat menambah keuntungan, tidak dapat diartikan bahwa pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember tersebut memiliki standart kualitas pelayanan yang memuaskan. Terbukti dari dua inkator jujur dan bersikap melayani tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember.

2) Moral dan etika sebanyak 93% responden memilih setuju atas moral dan etika yang diterapkan Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember. Perum Pegadaian dari awal sudah dikenal sebagai lembaga keuangan yang berupaya dan berusaha untuk memperbaiki produknya yang sesuai dengan Syariah Islam. Karyawan bersikap sopan dan santun, serta memberikan informasi yang lengkap tentang produk Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember.

3) Indikator realistis yaitu fleksibel dan profesional. Hasil penilaian responden menyatakan bahwa fleksibel yang diterapkan Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember dinilai positif oleh nasabah Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember. Kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda merupakan kelebihan yang dimiliki karyawan Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember. Seorang dikatakan Profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya dan hal ini diterapkan dan ha ini diterapkan egadaian Syariah Cabang Summersari Jember. Hal tersebut

menyadarkan nasabah untuk tertarik menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember.

4) Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan dimana dalam proses transaksinya tidak mengambil keuntungan terlalu besar sehingga tidak memberatkan nasabahnya. Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember memberikan pinjaman kepada nasabahnya baik dari golongan masyarakat menengah ke bawah sampai masyarakat menenggaah atas, Pegadaian Syariah menggunakan asas kepercayaan kepada para nasabahnya. Sebelum nasabah memutuskan menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember sebagai sarana gadai terlebih dahulu mencari informasi terhadap Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember sehingga akan lebih peka terhadap jenis produk yang ditawarkan Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember. Hal tersebut menyadarkan nasabah untuk tertarik menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabng Summersari Jember.

### Kesimpulan dan Keterbatasan

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Teitis tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember. Tanda negatif dari hasil pengujian menunjukkan apabila teitis menurun atas keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember;
- b. Etis berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember, tanda positif dari hasil pengujian menunjukkan apabila etis meningkat maka keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember juga akan meningkat ;
- c. Realitis berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember, tanda positif dari hasil pengujian menunjukkan apabila realitis meningkat maka keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember juga akan meningkat;
- d. Humanistis berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember, tanda positif dari hasil pengujian menunjukkan apabila realitis meningkat maka keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember juga akan meningkat;

#### Keterbatasan Penelitian

1. Dengan menggunakan Metode analisis konfirmatory menunjukkan hasil bahwa variabel teitis tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember.
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel-variabel tertentu seperti variabel-variabel tertentu seperti variabel teitis, etis, realitis, humanistis dan keputusan menggunakan gadai, sehingga penelitian ini masih perlu

diadakan tindak lanjut untuk dapat memperoleh hasil yang lebih baik.

3. Penelitian ini hanya meneliti di satu Pegadaian Syariah, sedangkan di Kabupaten Jember ada tiga Pegadaian Syariah karena keterbatasan waktu dalam penelitian sehingga hasil penelitian tidak bisa memcerminkan kondisi secara keseluruhan pengaruh marketing syariah dan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada responden yakni Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember yang telah meluangkan waktunya mengisi kuisioner dalam penelitian ini. Pegadaian Syariah Cabang Summersari Jember yang telah bersedia telah memberikan kesempatan untuk dijadikan obyek dalam penelitian skripsi ini.

### Daftar Pustaka

- Sri, Rahayu. 2005. **Aplikasi SPSS Versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran**. Bandung: Alfabeta.
- Kertajaya, Hermawan dan Sula, M.S. 2006. **Syariah Marketing**. Bandung: PT. Prenhallindo
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jaarta: Erlangga.
- Ghazali, Imam. 2008. **Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos Ver. 16.0**. Semarang: BP. Universitas Diponegoro