

**KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI
EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI
TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN
RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Disusun oleh:

Nisa Azizah

1905296

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2023

**KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI
EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI
TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN
RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

Oleh:

Nisa Azizah

1905296

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

© Nisa Azizah

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Draft Skripsi ini tidak boleh diperbanyak secara keseluruhan atau sebagian,
dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa seizin penulis.

Nisa Azizah, 2023

**KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI
BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN,
BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia: Analisis Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya *Ujrah*, Kualitas Pelayanan dengan Religiositas sebagai Variabel *Intervening*”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 2023

Yang Membuat Pernyataan



Nisa Azizah

1905296

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia: Analisis Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya *Ujrah*, Kualitas Pelayanan dengan Religiositas sebagai Variabel *Intervening***

Penyusun : Nisa Azizah

NIM : 1905296

Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Bandung, Juli 2023

Dosen Pembimbing I



Dr. Juliana, M.E.Sy

NIP. 92017121 9870710 101

Dosen Pembimbing II,

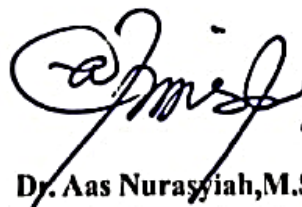


Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy

NIP. 198411302014041001

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam,



Dr. Aas Nurasyiah, M.Si

NIP. 19840607 201404 2 001

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM**
Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung 40154 Telp. (022) 2001619,2002091,2002189 Fax. (022)2001621
Homepage <http://www.upi.edu> - Email: ilmuekonomi_fpeb@upi.edu

**PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN SKRIPSI
PRODI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM**

Nama Mahasiswa : Nisa Azizah
NIM : 1905296
Judul Skripsi : Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia:
Analisis Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya *Ujrah*, Kualitas Pelayanan dengan Religiositas
sebagai Variabel Intervening

Telah direvisi dan disetujui oleh para Dosen Penguji Skripsi:

No.	Dosen Penelaah/Penguji	Tanda Tangan
1	Dr. Hilda Monoarfa, M.Si.	
2	Fitranty Adirestuty, S.Pd., M.Si.	
3	Rumaisah Azizah A, S.E., M.Sc.	

Bandung, Agustus 2023

Dosen Pembimbing I

Dr. Juliana, M.E.Sy
NIP. 92017121 980710 101

Dosen Pembimbing II,

Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy
NIP. 198411302014041001

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam,

Dr. Aas Nurasyiah, M.Si
NIP. 19840607 201404 2 001

Nisa Azizah (1905296) “Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia: Analisis Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya *Ujrah*, Kualitas Pelayanan dengan Religiositas sebagai Variabel *Intervening*” di bawah bimbingan Dr. Juliana, M.E.Sy dan Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy.

ABSTRAK

Peningkatan kebutuhan pendanaan di masyarakat mendorong mereka untuk mencari solusi dalam bentuk pembiayaan di lembaga keuangan, salah satunya melalui pembiayaan gadai emas. Keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan gadai syariah masih rendah dibandingkan dengan gadai konvensional. Selain itu sebagian besar masyarakat mulai mengetahui produk gadai emas yang ditawarkan oleh bank syariah, namun masih banyak yang memilih pegadaian sebagai lembaga keuangan yang lebih dikenal dan dijadikan acuan untuk melakukan transaksi gadai emas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai taksiran, biaya *ujrah*, kualitas pelayanan dengan religiositas sebagai variabel *intervening* dan pengaruhnya terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian kombinasi antara deskriptif dan kausalitas. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM-PLS dengan bantuan *software* SmartPLS. Subjek penelitian ini adalah nasabah BSI di Provinsi Jawa Barat yang pernah melakukan transaksi gadai emas dengan sampel berjumlah 255 nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel biaya *ujrah*, kualitas pelayanan dan religiositas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di BSI. Namun variabel nilai taksiran tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas. Temuan lain dalam penelitian ini adalah variabel religiositas mampu memediasi pengaruh biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di BSI, sedangkan religiositas tidak mampu memediasi pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah.

Kata kunci: Nilai Taksiran, Biaya *Ujrah*, Kualitas Pelayanan, Religiositas, Keputusan Nasabah, Gadai Emas

Nisa Azizah (1905296) “Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia: Analisis Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ujrah, Kualitas Pelayanan dengan Religiositas sebagai Variabel *Intervening*”
under the supervisor Dr. Juliana, M.E.Sy dan Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy

ABSTRACT

An increase in funding needs in society has driven people to seek solutions in the form of financing from financial institutions, one of which is through gold pawn financing. The customers' preference for Sharia pawn financing products is still lower compared to conventional pawn financing. Additionally, while most people are becoming aware of the gold pawn products offered by Islamic banks, many still prefer traditional pawnshops as the more familiar and referenced institution for conducting gold pawn transactions. This research aims to determine the estimated value, ujarah cost, service quality, and religiosity as an intervening variable and its influence on customers' decision to use gold pawn financing at Bank Syariah Indonesia (BSI). The research method used in this study is a quantitative approach with a combination of descriptive and causality research design. The analysis technique employed is Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) using the SmartPLS software. The research subjects consist of 255 BSI customers in the West Java Province who have engaged in gold pawn transactions. The results of the study indicate that the variables of ujarah cost, service quality, and religiosity have a positive and significant impact on customers' decision to use gold pawn financing at BSI. However, the estimated value variable does not have a significant influence on customers' decision to use gold pawn financing. Another finding of this research is that the religiosity variable can mediate the impact of ujarah cost and service quality on customers' decision to use gold pawn financing at BSI, while religiosity cannot mediate the influence of the estimated value on customers' decision..

Keywords: *Estimated Value, Ujarah Fee, Quality of Service, Religiosity, Customer Decision, Pawn Gold*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan draf skripsi dengan judul **“Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia: Analisis Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya *Ujrah*, Kualitas Pelayanan dengan Religiositas Sebagai Variabel *Intervening*”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW., keluarganya, sahabatnya, dan juga para pengikutnya hingga akhir zaman. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tak lepas dari dukungan, saran serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing, keluarga, dan juga teman-teman atas bimbingan, bantuan, dan dukungan dalam pembuatan draf skripsi ini. Draf skripsi ini membahas mengenai keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia yang dipengaruhi faktor nilai taksiran, biaya *ujrah*, kualitas pelayanan dan religiositas sebagai variabel *intervening*.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan draf skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari pihak yang berkepentingan untuk memperbaiki draf skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan kebermanfaatan khususnya bagi peneliti sendiri maupun orang yang membacanya.

Bandung, Juli 2023

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil'alamiin penulis panjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah *Subhanahu wa ta'ala* atas karunia dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan salah satu kewajiban sebagai mahasiswa yaitu menyusun tugas skripsi dengan baik dan tepat waktunya. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, kepada sahabatnya, serta kepada seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah berkenan memberikan pengarahan, bimbingan, bantuan baik bersifat moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis dengan penuh rasa syukur mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A. dan Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis yang telah memfasilitasi kelancaran studi penulis di Kampus UPI.
2. Ibu Dr. Aas Nurasyiah., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam. Terima kasih atas bimbingan, pengarahan, dan motivasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan kewajiban sebagai Sarjana di Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam. Semoga kebaikan Ibu serta keluarga dibalas oleh Allah Swt. dengan berbagai kebaikan lainnya.
3. Bapak Dr. Juliana, M.E.Sy. sebagai Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah dengan ikhlas membimbing, memberikan keluasan waktu, tenaga, ilmu, mengarahkan dan memotivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis hanya bisa menyampaikan terima kasih yang tak terhingga. Semoga Allah senantiasa melimpahkan keberkahan dan perlindungan untuk Bapak dan keluarga.
4. Bapak Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy sebagai Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah mengarahkan, membantu, dan memberikan bimbingan dalam

proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas segala kebaikan Bapak dalam membimbing, semoga Allah senantiasa memberikan perlindungan dan keberkahan untuk Bapak dan keluarga.

5. Ibu Suci Apriliani Utami, S.Pd., M.E.Sy. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama menjadi mahasiswa di prodi IEKI. Terima kasih atas ketulusan, kesabaran, perhatian dan bantuan yang Ibu berikan. Semoga Allah senantiasa melimpahkan keberkahan dan perlindungan untuk Ibu dan keluarga.
6. Segenap Dosen Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam Ibu Dr. Hilda Monoarfa, M.Si., Ibu Dr Neni Sri Wulandari, Ibu Aneu Cakhyaneu, S.Pd., Ibu Fitrianty Adirestuty, S.Pd., M.Si., Ibu Rumaisah Azizah Al Adawiyah, M.Sc., Bapak Ripan Hermawan, S.S., S.H., M.A., Bapak Mumuh Muhammad S.E., M.A., Bapak Syaiful Muhammad Irsyad, M.Sc., dan Bapak Dea Aryandana Mulyana Haris, S.AB., M.E selaku dosen pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah memberikan banyak sekali ilmu dan pengajaran yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
7. Bapak Cecep M. Kurnia, S.T., yang telah banyak memberikan motivasi spiritual kepada penulis. Semoga Allah senantiasa membalas segala kebaikan yang telah Bapak berikan.
8. Orang tua tercinta, Bapak Nandang Suhendar dan Ibu Nendah Haryati yang merupakan *support system* terbaik bagi penulis. Terima kasih atas segala doa, dukungan, motivasi, kasih sayang, peluh keringat mencari nafkah demi tuntasnya pendidikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan studi pada Prodi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam. Terima kasih yang tak terhingga, semoga selalu dalam lindungan Allah Swt., diberikan kesehatan dan keberkahan, dilapangkan rezekinya serta dimudahkan segala urusannya, aamiin.
9. Tak lupa kepada adik tercinta, Silvia Febrianti dan Aditya Rifqi Hamizan yang selalu menjadi penghibur hati di kala pilu dan lelah. Terima kasih telah menjadi tempat bercerita tentang keluh kesah perkuliahan ini, memberikan

doa dan dukungan kepada penulis. Semoga selalu dalam lindungan Allah Swt dan dilancarkan studi kedepannya.

10. Kepada 255 responden yang sudah meluangkan waktunya memberikan kontribusi dalam mengisi kuesioner penelitian sehingga memudahkan dan menyukseskan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah membalas segala kebaikan Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian. Amiin
11. Segenap karyawan BSI KC Cimahi, terutama Pak Aldi Ichsan Pratama selaku *Branch Manager* dan Pak Ayodya Arif selaku BOSM beserta jajaran staff operasional lainnya. Pak Abi, Pak Dwi, Ibu Adella, Ibu Nur Hijriah dan Ibu Rahmi selaku staff gadai BSI yang telah banyak membantu mengumpulkan responden pada penelitian ini. Terima kasih banyak atas bantuannya, semoga Allah membalas segala kebaikan dan senantiasa memberikan perlindungan kepada Bapak/Ibu sekalian.
12. Teh Desti Rahmadhani dan Teh Afifah Astari Nurwandi, selaku kakak tingkat yang senantiasa memberikan bantuan dikala penulis menghadapi kebingungan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah memberikan kemudahan dan segala urusan Tete dilancarkan.
13. “Sahabat Surga”, sahabat-sahabat terbaik penulis selama masa perkuliahan Dini Jamilah, Ayu Sri Wahyuni, Hanna Nabila, Ayu Yuana, Dina Nurjanah dan Susi Astuti yang telah berbagi kebahagiaan selama perkuliahan. Terima kasih selalu memberikan bantuan, dukungan, motivasi, dan keceriaan kepada penulis selama masa penyusunan skripsi ini.
14. Bilqis Badriatul Ummah, *partner* segalanya yang menemani selama masa perkuliahan, menjadi tempat berkeluh kesah, berbagi suka dan duka selama menjadi mahasiswa. Terima kasih telah menjadi sahabat terbaik yang selalu mengingatkan hal baik, memberikan dukungan serta berbagi keceriaan bersama penulis.
15. BPH DPM HIMA IEKI 2022, Yogi Al Rasyid, Deni Sodikin dan Ayu Sri Wahyuni yang telah mewarnai masa akhir perkuliahan, tempat bertukar pikiran dan bercerita, serta berbagi kebahagiaan bersama penulis.

16. Novi Noviyanti, Putri Alya Noviyanti, Yanti Nurhasanah dan Bagas Saepuloh yang telah menjadi pendengar terbaik dikala penulis berkeluh kesah selama masa penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas bantuan, dukungan dan semangat yang diberikan. Semoga Allah memberikan kemudahan dan melancarkan segala urusan kalian.
17. Sahabat semasa SMK “Pertemanan lv. 1000”, Syifa Lutfiana, Zahra Nabilah, Sekar As’syifa, Azizah Nur Fauziah, Lilis Sugianti, Puteri Nur Adhani, Reina Ganiaman yang selalu menunggu kabar baik selama proses perkuliahan, memberikan doa dan dukungan, serta berbagi kebahagiaan bersama penulis.
18. Keluarga besar IEKI 2019 yang selalu memberikan *support* dan memberikan banyak cerita suka duka dalam dunia perkuliahan, serta memberikan banyak kenangan berharga.
19. Keluarga BEM HIMA IEKI 2020-2021, DPM HIMA IEKI 2022, Sekretaris HIMA IEKI 2022 yang sudah memberikan kesempatan, pengalaman dan pembelajaran dalam berorganisasi kepada penulis.
20. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Allah Swt. memberikan sebaik-baiknya balasan atas amalan dan bantuan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih tak terhingga. *Jazakumullah Khairan Katsiran.*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen	11
2.1.2 Teori Keputusan Konsumen.....	13
2.1.3 Konsep Gadai Syariah	15
2.1.4 Konsep Nilai Taksiran.....	19
2.1.5 Konsep Biaya <i>Ujrah</i>	20
2.1.6 Konsep Kualitas Pelayanan	22
2.1.7 Konsep Religiositas	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.....	35
2.3.1 Keterkaitan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah	35
2.3.2 Keterkaitan Biaya <i>Ujrah</i> Terhadap Keputusan Nasabah	36
2.3.3 Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah	37
2.3.4 Keterkaitan Religiositas Terhadap Keputusan Nasabah	38
2.3.5 Keterkaitan Religiositas Memediasi Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah	38

2.3.6 Keterkaitan Religiositas Memediasi Pengaruh Biaya <i>Ujrah</i> Terhadap Keputusan Nasabah	39
2.3.7 Keterkaitan Religiositas Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah.....	40
BAB III OBJEK, METODE DAN DESAIN PENELITIAN	43
3.1 Objek Penelitian.....	43
3.2 Metode Penelitian	43
3.3 Desain Penelitian	43
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.5 Populasi dan Sampel.....	48
3.6 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6.1 Instrumen Penelitian	49
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.7 Uji Instrumen Penelitian	51
3.8 Teknik Analisis Data	57
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	57
3.8.2 Analisis <i>Partial Least Square-Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM).....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.2 Karakteristik Responden.....	70
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	71
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili	71
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	73
4.2.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	74
4.3 Analisis Deskriptif.....	75
4.3.1 Nilai Taksiran (NT).....	75
4.3.2 Biaya Ujrah (BU).....	80
4.3.3 Kualitas Pelayanan (KP).....	85
4.3.4 Religiositas (R)	91
4.3.5 Keputusan Nasabah (KN)	97

4.4 Analisis Data dengan <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	102
4.4.1 Pengujian <i>Outer Model</i> (Evaluasi Model Pengukuran Reflektif).....	102
4.4.2 Pengujian <i>Inner Model</i> (Evaluasi Model Struktural).....	110
4.4.3 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis Penelitian.....	114
BAB V SIMPULAN IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	128
5.1 Simpulan	128
5.2 Implikasi	131
5.3 Rekomendasi.....	134
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN – LAMPIRAN	148

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pembiayaan Gadai Emas di Bank Umum Syariah	3
Tabel 1. 2 Pengetahuan Adanya Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia (BSI).....	4
Tabel 1. 3 Instansi Gadai yang Dipilih.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	45
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Taksiran	51
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Ujrah.....	52
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Religiositas	54
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah	55
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 3. 8 Skala Pengukuran Kategori.....	58
Tabel 3. 9 Pemaknaan Kategori Variabel Nilai Taksiran.....	58
Tabel 3. 10 Pemaknaan Kategori Variabel Biaya <i>Ujrah</i>	59
Tabel 3. 11 Pemaknaan Kategori Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 3. 12 Pemaknaan Kategori Variabel Religiositas	60
Tabel 3. 13 Pemaknaan Kategori Variabel Keputusan Nasabah	61
Tabel 4. 1 Rata-rata Skor Berdasarkan Responden pada Variabel Nilai Taksiran	75
Tabel 4. 2 Kategori Variabel Nilai Taksiran untuk Skor Tiap Item.....	78
Tabel 4. 3 Karakteristik Variabel Nilai Taksiran Tiap Item.....	78
Tabel 4. 4 Karakteristik Variabel Nilai Taksiran Skor Variabel	79
Tabel 4. 5 Kategori dan Rekapitulasi Variabel Nilai Taksiran Tiap Responden ..	79
Tabel 4. 6 Rata-rata Skor Berdasarkan Responden pada Variabel Biaya Ujrah...	81
Tabel 4. 7 Kategori Variabel Biaya Ujrah untuk Skor Tiap Item	83
Tabel 4. 8 Karakteristik Variabel Biaya Ujrah Tiap Item.....	84
Tabel 4. 9 Karakteristik Variabel Biaya Ujrah Skor Variabel	84
Tabel 4. 10 Kategori dan Rekapitulasi Variabel Biaya Ujrah Tiap Responden....	85
Tabel 4. 11 Rata-rata Skor Berdasarkan Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel 4. 12 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan untuk Skor Tiap Item.....	89
Tabel 4. 13 Karakteristik Variabel Kualitas Pelayanan Tiap Item.....	89
Tabel 4. 14 Karakteristik Variabel Kualitas Pelayanan Skor Variabel	90
Tabel 4. 15 Kategori dan Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Tiap Responden	90
Tabel 4. 16 Rata-rata Skor Berdasarkan Responden pada Variabel Religiositas .	92
Tabel 4. 17 Kategori Variabel Religiositas untuk Skor Tiap Item.....	94
Tabel 4. 18 Karakteristik Variabel Religiositas Tiap Item	95
Tabel 4. 19 Karakteristik Variabel Religiositas Skor Variabel	95
Tabel 4. 20 Kategori dan Rekapitulasi Variabel Religiositas Tiap Responden	96

Tabel 4. 21 Rata-rata Skor Berdasarkan Responden pada Variabel Keputusan Nasabah	97
Tabel 4. 22 Kategori Variabel Religiositas untuk Skor Tiap Item.....	100
Tabel 4. 23 Karakteristik Variabel Keputusan Nasabah Tiap Item	100
Tabel 4. 24 Karakteristik Variabel Keputusan Nasabah Skor Variabel	101
Tabel 4. 25 Kategori dan Rekapitulasi Variabel Keputusan Nasabah Tiap Responden	101
Tabel 4. 26 Nilai Outer Loadings Sebelum Perbaikan	103
Tabel 4. 27 Nilai Outer Loadings Setelah Perbaikan	104
Tabel 4. 28 Nilai Fornell-Lacker Critarion	105
Tabel 4. 29 Nilai Cross Loadings	106
Tabel 4. 30 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	107
Tabel 4. 31 Nilai Composite Reliability	108
Tabel 4. 32 Item Pertanyaan yang Valid dan Reliabel.....	109
Tabel 4. 33 Nilai R-Square.....	111
Tabel 4. 34 Nilai Variance Inflation Factor (VIF).....	111
Tabel 4. 35 Nilai F-Square (F^2)	112
Tabel 4. 36 Path Coefficients	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Pendapatan Gadai Konvensional dan Gadai Syariah 2017-2022.....	1
Gambar 2. 1	Model Perilaku Konsumen.....	12
Gambar 2. 2	Proses Keputusan Konsumen.....	13
Gambar 2. 3	Kerangka Teoritis	42
Gambar 3. 1	Tahap Pengujian PLS-SEM.....	63
Gambar 4. 1	Logo Bank Syariah Indonesia	69
Gambar 4. 2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	70
Gambar 4. 3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	71
Gambar 4. 4	Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	72
Gambar 4. 5	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
Gambar 4. 6	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	74
Gambar 4. 7	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	74
Gambar 4. 8	Output Model Penelitian SEM-PLS.....	114
Gambar 4. 9	Output Pengujian Bootstrapping	115