

PENGARUH PENGETAHUAN TENTANG PRODUK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEGADAIAN SYARIAH PADA KANTOR CABANG KRAMAT RAYA DI JAKARTA PUSAT

CRI MONA LEONITA

8125087892



Proposal skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

**THE INFLUENCE KNOWLEDGE OF ISLAMIC PRODUCT
TO CUSTOMERS SATISFACTION OF PEGADAIAN
SYARIAH AT KRAMAT RAYA BRANCH OFFICE IN
CENTRAL JAKARTA.**

CRI MONA LEONITA

8125087892



Scientific Paper Written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment

STUDY PROGRAM OF ECONOMIC EDUCATION

**CONCENTRATION IN COOPERATIVE ECONOMICS
EDUCATION**

DEPARTMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITI OF JAKARTA

2012

ABSTRAK

CRI MONA LEONITA: Pengaruh Pengetahuan tentang Produk Syariah dengan Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Kantor Cabang Kramat Raya di Jakarta Pusat. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Juli 2012.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Pengetahuan tentang Produk Syariah dengan Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Kantor Cabang Kramat Raya di Jakarta Pusat.

Penelitian ini dilakukan selama satu bulan terhitung mulai bulan April sampai dengan bulan Mei 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Pegadaian Syariah pada Kantor Cabang Kramat Raya di Jakarta Pusat. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 93 nasabah, yang merupakan nasabah Pegadaian Syariah pada Kantor Cabang Kramat Raya di Jakarta Pusat. Metode yang digunakan adalah *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data variabel X (Pengetahuan tentang Produk Syariah) adalah tes dan variabel Y (Kepuasan Nasabah) diukur menggunakan skala Likert. Dimana variabel X dari 20 pernyataan yang telah divalidasi, butir yang valid sebanyak 18 pernyataan, sisanya 2 butir drop dengan menggunakan rumus Korelasi Poin Biserial. Variabel Y dari 20 butir pernyataan yang telah divalidasi, butir yang valid sebanyak 17 butir, sisanya 3 butir drop menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,870. Hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,933.

Teknis analisis data dimulai dengan mencari persamaan regresi sederhana dan diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 30,28 + 0,482X$. Sedangkan uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *Liliefors* diperoleh $L_{hitung} (0,075) < L_{tabel} (0,092)$, hal ini berarti galat taksiran Y atas X berdistribusi normal.

Uji keberartian koefisien regresi dan kelinearan persamaan regresi dengan menggunakan tabel ANAVA terlihat bahwa $F_{hitung} (87,56) > F_{tabel} (3,95)$ yang menyatakan koefisien regresi berarti serta uji linearitas regresi yang menghasilkan $F_{hitung} (-6,10) < F_{tabel} (1,19)$ yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah linear. Penelitian koefisien korelasi dengan rumus *Product Moment* menghasilkan $r_{xy} = 0,701$. Dan uji signifikansi thitung $(6,69) > t_{tabel} (1,63)$, maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif, sedang dan signifikan antara pengetahuan tentang produk syariah dengan kepuasan nasabah. Hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 0,4914 ini berarti variasi variabel kepuasan nasabah dipengaruhi sebesar 49,14% oleh pengetahuan tentang produk syariah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara pengetahuan tentang produk syariah dengan kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Kantor Cabang Kramat Raya di Jakarta Pusat.

ABSTRACT

CRI MONA LEONITA: The Influence Knowledge of Islamic Product to Customers Satisfaction of Pegadaian Syariah at Kramat Raya Branch Office in Central Jakarta. Thesis. Jakarta: Economy Education Study Program, Concentration to Economy Education Cooperation, Major: Economy and Administration, Faculty of Economy, State University of Jakarta. July 2012.

The purpose of this research is in order to know the influence Knowledge of Islamic Product to Costumers Satisfaction of Pegadaian Syariah at Kramat Raya Branch Office in Central Jakarta.

The research be done during one month calculated from April to May 2012. The research methode that be used is survey method with correlational approach. Population of this research is all of the customers of Pegadaian Syariah at Kramat Raya Branch Office in Central Jakarta. The sample used for this research is 93 respondents who are the customers of Pegadaian Syariah at Kramat Raya Branch Office in Central Jakarta. The instrument that be used in order to get data of variable X (Knowledge of Islamic Product) be measured by using test format and variable Y (customers satisfaction) be measured by using Likert scale. Where variable X there are 20 statement before validated, than the valid items are 18 statement, so there are 2 item are drop using Biserial Point Correlations. Variable Y there are 20 statement before validated, then the valid items are 17 items, the leave of them are 3 items by using Alpha Cronbach formula. Reliabilitas result of variable X is 0,870. Reliabilitas result of variable Y is 0,933. Data analysis technic be began by founding simple regression equation and be gotten the equation is $\hat{Y} = 30,28 + 0,482X$. Meanwhile analysis qualification test namely normality of estimation error test for regression Y on X by Liliefors test be gotten $L_{\text{calculation}} (0,075) < L_{\text{table}} (0,092)$, this matter means estimation galat Y on X has normal distribution.

Significant of coefficient and linear regression by using ANAVA table $F_{\text{calculation}} (87,56) > F_{\text{table}}(3,95)$ that state regression is significant of coefficient and also regression linear test that produce $F_{\text{calculation}} (-6,10) < F_{\text{table}} (1,19)$ that show whereas regression model that be used is linear. Hyphotesis test that be done by correlations coefficient with Product Moment formula produce 0,701. And then significance test $t_{\text{calculation}} (6,69) > t_{\text{table}} (1,63)$, so be concluded whereas there is significant influent between knowledge of Islamic Banking product with customers commitment. The result of determination coefficient calculations is 0,4914, its mean customers satisfaction variable be influenced about 49,14% by knowledge of Islamic variable.

This research show that whereas there is positive the influence Knowledge of



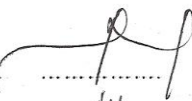
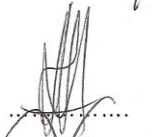

Islamic Product to Costumers Satisfaction of Pegadaian Syariah at Kramat Raya Branch Office in Cental Jakarta.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si</u> NIP. 1972 0114 199805 2001	Ketua		13/8/2012
2. <u>Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP. 19530320 198203 2 001	Sekretaris		13/8/2012
3. <u>Ari Saptono, SE, M.Pd</u> NIP. 1972 0715 200112 1001	Penguji Ahli		18/8/2012
4. <u>Sri Indah Nikensari, SE, ME</u> NIP. 19620809 199003 2 001	Pembimbing I		10/8/2012
5. <u>Dr. Saparuddin, SE, M.Si</u> NIP. 19770115 200501 1 001	Pembimbing II		10/8/2012

Tanggal Lulus : 31 Juli 2012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 10 Agustus 2012

Yang membuat pernyataan

Cri Mona Leonita
8125087892

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Orang yang penuh harap berkeyakinan bahwa yang terbaik masih akan terjadi dan melukis dengan warna-warna ceria saat menyenangkan yang akan datang. Dia tetap gembira, antusias dan penuh keyakinan ketika pesimisme merayap naik. Dia adalah seorang optimisme yang tidak bisa diubah lagi”. (Grenville Kliser)

“Lakukanlah sekarang. Anda harus menyadari bahwa tidak ada seorang raja yang mampu melakukan apapun dalam rentang waktu yang telah berubah menjadi kemarin”. (Aris Ahmad Jaya)

You always in my heart

You always in my mind

You give me strong in my soul

You are my spirit

You are my inspirations

Thanks for your support

Thanks for your love

Thanks for everything you do

*I Love you all my big family dont forget
my mom n dad*

*Thanks for god ... Thank you very much
for Papa and Mama ...*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dalam persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulisan ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Sri Indah Nikensari,SE,M.E selaku Dosen Pembimbing I yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan dan semangat dengan ikhlas dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
2. Bapak Dr. Saparuddin,SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II dan Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi yang dengan kesabaran, dan kebaikan dalam memberikan saran serta masukannya yang penuh keikhlasan yang telah banyak membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Ibu Dr. Siti Nurjanah,SE,M.Si selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Ari Saptono,SE,M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Ibu Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan saran dan ilmunya.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuannya.
7. Keluarga besar Pegadaian Syariah Kramat Asem, Jakarta Pusat dan seluruh pengrajin tempe yang menjadi responden telah banyak membantu dalam penelitian.
8. Mahendra Izza Putra dan teman-teman seperjuangan mahasiswa Ekop NR'08, terutama "yuciiit" you are the best guys yang selalu ada dalam suka dan duka.

Secara khusus penulis berterima kasih kepada keluarga yang sangat peneliti sayangi, kepada kedua orangtua Bapak Sofyan Batubara dan Ibu Agustina Siregar, dan saudara kandung adikku Dedy Yanjaya, serta seluruh orang yang ku sayang dan yang menyayangiku. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun Semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membaca dan semua pihak yang memerlukannya.

Jakarta, Juli 2012

Cri Mona Leonita