



## Pengaruh Nilai Taksir dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa di Kabupaten Pohuwato

*The Influence of Appraised Value and Gold Pawn Services on Demand for Fast, Safe Credit at PT. Marisa Unit Pawn Shop in Pohuwato Regency*

Tamsir<sup>1\*</sup>, La Diu Samiu<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Ichsan Gorontalo Utara Email: [tamsiragung85@gmail.com](mailto:tamsiragung85@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Ichsan Gorontalo Utara, Email: [samiu.samiu@gmail.com](mailto:samiu.samiu@gmail.com)

\*Corresponding Author: E-mail: [tamsiragung85@gmail.com](mailto:tamsiragung85@gmail.com)

### Artikel Penelitian

#### Kata Kunci:

Nilai Taksir;  
Pelayanan Gadai Emas;  
Kredit Cepat Aman;  
PT. Pegadaian Unit Marisa

#### Keywords:

*Appraised Value;*  
*Gold Pawn Services;*  
*Fast Secure Credit;*  
*PT. Marisa Unit Pawn Shop*

DOI: [10.56338/jks.v7i6.5575](https://doi.org/10.56338/jks.v7i6.5575)

#### ABSTRAK

Kredit Cepat Aman (KCA) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Nilai Taksir dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato yang melibatkan 50 responden dengan menggunakan alat analisis regresi berganda. Dari hasil olahan data, dengan menggunakan SPSS-16 dapat diperoleh nilai thitung sebesar 2,583 > ttabel sebesar 2,012. Yang berarti bahwa variabel nilai taksir (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan Kredit Cepat Aman (Y) pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato, dan didukung dengan nilai signifikan sebesar 0,013 > 0,05. Nilai thitung sebesar 1,607 < ttabel sebesar 2,012 dengan nilai signifikan sebesar 0,115 > 0,05, yang berarti bahwa variabel pelayanan gadai emas (X2) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato. Sedangkan nilai Fhitung sebesar 4,276 > Ftabel sebesar 3,20 dengan probabilitas terjadinya kesalahan Fhitung lebih kecil dari taraf ( $\alpha$ ) kesalahan yang ditentukan 0,020 < 0,005. Dengan demikian variabel nilai taksir (X1) dan pelayanan gadai emas (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan Kredit Cepat Aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato.

#### ABSTRACT

*Fast-Secure Credit is a credit with a pawn system provided to all groups of customers, both for consumptive needs and productive needs. KCA is a trusted solution for getting loans easily, quickly, and safely. The purpose of this study is to determine and analyze the effect of Appraisal Value and Gold Pawn Services on Demand for Fast-Secure Credit at PT Pegadaian of Marisa Unit in Pohuwato District, involving 50 respondents. The data analysis employs multiple regression analysis tools. Based on the data processing, using SPSS-16, it can be obtained that the t-count value is 2.583 > t-table of 2.012, meaning that Appraisal Value (X1) has a positive and significant effect on the demand for Fast-Secure Credit (Y) at PT. Pegadaian of Marisa Unit in Pohuwato District, and is supported by a significant value of 0.013 > 0.05. The t-count value of 1.607 < t-table of 2.012 with a significant value of 0.115 > 0.05 means that Gold Pawn Service (X2) has a positive but insignificant effect on the demand for Fast-Secure Credit at PT Pegadaian of Marisa Unit in Pohuwato District. The F-count value of 4.276 > F-table of 3.20 with the error probability of F-count is smaller than the specified error level ( $\alpha$ ) 0.020 < 0.005. Thus, the variables of Appraisal Value (X1) and Gold Pawn Service (X2) simultaneously have a positive and significant effect on the demand for Fast-Secure Credit at PT. Pegadaian of Marisa Unit in Pohuwato District.*

### PENDAHULUAN

Dunia bisnis, merupakan dunia yang paling ramai dibicarakan diberbagai forum, baik yang bersifat nasional maupun internasional. Salah satu tolak ukur kemajuan suatu negara adalah dari kemajuan ekonominya dan tulang punggung dari kemajuan ekonomi adalah dunia bisnis. Dunia bisnis

di Indonesia kini berkembang cukup pesat seiring dengan berkembangnya lembaga-lembaga keuangan.

Perkembangan lembaga-lembaga keuangan di Indonesia yang dikategorikan cepat. Saat ini banyak lembaga keuangan yang menjalankan usahanya, baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank. Salah satu lembaga keuangan non bank tersebut adalah Pegadaian dengan produk gadai sehingga masyarakat mendapat beberapa keuntungan yaitu cepat, praktis, dan menentramkan.

Pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai ijin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai seperti dimaksud dalam Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150. Tugas pokoknya adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Pegadaian merupakan tempat bagi konsumen untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi konsumen sebagai jaminannya. Mengusung slogan “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, Perum Pegadaian bahkan dinilai sebagai ekonomi kerakyatan. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa masyarakat kelas bawah pun bisa memanfaatkan jasa gadai dari Perum Pegadaian ini.

Tujuan Pegadaian adalah turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai, mencegah praktek ijon, pegadaian gelap, riba dan lintah darat, membantu mengentaskan kemiskinan, utamanya golongan bawah dalam memenuhi kebutuhan uang secara cepat, murah dan nyaman.

Produk-produk jasa yang di tawarkan pegadaian adalah: Jasa gadai, jasa taksiran, jasa titipan, dan galeri Toko Emas Pegadaian membeli perhiasan yang akan dilampiri sertifikat jaminan. Sedang untuk memperoleh kredit, langkah-langkah yang harus dilakukan : nasabah membawa barang jaminan berupa barang bergerak ke bagian penaksir disertai KTP atau bukti-bukti lain, penaksir memperkirakan harga yang ditentukan, apabila disetujui harganya, maka nasabah memperoleh SBK (Surat Bukti Kredit) sesuai dengan golongan, nasabah menerima barang jaminan.

Apabila nasabah tidak dapat atau belum dapat melunasi kredit sesuai dengan waktu yang ditentukan, maka nasabah bisa mengambil inisiatif, dicicil atau diperpanjang 4 bulan yang disebut gadai ulang. Apabila nasabah tidak dapat melunasi, mencicil atau memperpanjang kredit, barang jaminan akan dilelang pada bulan kelima. Sebelum lelang, panitia lelang memberitahukan kepada nasabah acara pelelangan lewat papan pengumuman, media cetak, radio, sms tentang pelaksanaan lelang. Khusus untuk pinjaman golongan C dan D dapat diberitahu lewat surat atau menugaskan para pegawai untuk memberitahu secara langsung.

Dalam proses pelaksanaan lelang, barang yang akan di lelang di tempatkan pada tempat yang aman namun dapat dilihat oleh umum. Penjualan dilakukan dengan penawaran menaik dan diberikan kepada penawar tertinggi. Sesuai dengan ketentuan, setiap pembeli lelang dipungut bea lelang pembeli sebesar 95% dan dana sosial 7% dari lakunya lelang, sedang bea lelang penjual sebesar 3% dibayar oleh pegadaian.

Semua golongan penggadai mempunyai jangka waktu antara 3 sampai 6 bulan. Cara pembayaran kembali pinjaman semuanya diangsur atau dibayar sekaligus. Biasanya penerima kredit (penggadai) golongan A,B adalah petani. Golongan C pedagang, sedangkan golongan D adalah usahawan kecil.

Dalam memberikan pembiayaan pegadaian tidak memperhatikan penggunaan dana pinjaman yang diberikan apakah untuk usaha pertanian, perdagangan, kerajinan, perikanan, atau konsumsi. Bila peminjam terlambat membayar maka diberi peringatan dan diberi kesempatan 3 minggu untuk melunasi pinjaman. Tetapi bila kemudian tidak bisa melunasi maka barang jaminan disita dan di lelang. Jumlah pinjaman yang dapat diberikan adalah antara 80%-90% dari nilai taksiran.

Nilai taksiran ini digunakan sebagai acuan pencairan yang akan diberikan dengan meminimalisir resiko yang akan terjadi di kemudian hari. Bilamana nasabah tidak mampu atau tidak bersedia melunasi pinjaman, maka umumnya pihak pegadaian akan menentukan pedoman standart taksiran tertinggi yang dapat ditetapkan oleh kantor agar barang gadai dapat dijual dengan nilai sebagai berikut: 1) Logam mulia sebesar 88% dari harga pasar, 2) Berlian sebesar 45% dari harga pasar, 3) Barang elektronik sebesar 73% dari harga pasar, 4) Kendaraan bermotor sebesar 93% dari harga pasar

Penaksir barang gadaian sangat menentukan keberhasilan suatu pegadaian. Suatu Pegadaian hanya akan mampu bertahan dan terus berkembang apabila nilai barang yang dijadikan agunan cukup untuk menutup hutang yang diminta oleh pemilik barang. Untuk dapat menilai suatu barang gadaian diperlukan pengetahuan, pengalaman, dan naluri yang kuat, sehingga kualitas sumber daya manusia sangatlah penting untuk diperhatikan. Penaksir barang gadaian atau juru taksir adalah ujung tombak operasional pegadaian.

Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan oleh produk dan jasa tersebut mampu memenuhi kebutuhannya. Pegadaian harus mampu mengembangkan nilai tambah dari jasa gadai emas yang ditawarkan. Gadai emas membebaskan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksiran. Jasa yang diperoleh nasabah sebanding dengan biaya yang dibebankan dan dapat mempengaruhi keputusan konsumen memilih jasa yang diinginkan.

Pegadaian harus memilih cara yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang produk dan jasanya. Dalam pemasaran jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Kualitas pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa. Pelayanan yang cepat sangat di inginkan oleh nasabah. Alasan nasabah memilih gadai di pegadaian salah satunya adalah prosesnya yang cepat.

Dalam pelayanan jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Sifatnya yang tidak berwujud (intangibile) memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keandalan sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.

Oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dari nasabah baik itu lembaga keuangan bank maupun non bank merupakan hal yang sangat penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap, dan selera. Dan bukan hanya faktor psikologis saja. Ada banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan. Faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan perbankan maupun non perbankan adalah konsumsi, pendapatan, produk, lokasi, pelayanan, kesadaran masyarakat dan promosi.

Ketentuan-ketentuan mengenai gadai diatur dalam KUH Perdata Bab XX Buku II Pasal 1150 sampai dengan Pasal 1160. Pengertian gadai sendiri dijabarkan dalam pasal 1150 KUH Perdata, gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh orang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada pihak yang berpiutang untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari orang-orang berpiutang lainnya; dengan kekecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan, biaya mana harus didahulukan.

Selain itu beberapa perumusan tentang gadai mengartikan gadai sebagai suatu hak yang didapat oleh seorang berpiutang atas suatu benda bergerak, yang kepadanya diserahkan oleh si berhutang atau seorang lain atas namanya, untuk menjamin pembayaran hutang, dan yang memberi hak kepada si berpiutang lain, diambil dari uang pendapatan- pendapatan barangitu.

Menurut ketentuan Pasal 1150 KUH Perdata dalam Abdulkadir Muhammad (2000 : 171) bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam gadai sebagai berikut: 1) Hak yang diperoleh kreditur atas benda bergerak. 2) Benda bergerak itu diserahkan oleh debitur kepada kreditur; 3) Penyerahan benda tersebut untuk jaminan hutang; 4) Hak kreditur adalah pelunasan piutangnya dengan kekuasaan melelang benda jaminan apabila debitur tidak membayar; 5) Pelunasan tersebut didahulukan dari kreditur-kreditur lain; 6) Biaya-biaya lelang dan pemeliharaan benda jaminan dilunasi lebih dahulu dari hasil lelang sebelum pelunasan piutang

Berdasarkan ketentuan di atas, jelaslah bahwa dalam gadai ada kewajiban dari seorang calon nasabah atau calon debitur untuk menyerahkan barang bergerak yang dimilikinya sebagai jaminan pelunasan seluruh utangnya serta memberikan hak kepada si berpiutang untuk melakukan penjualan/pelelangan atas barang tersebut apabila ia (si debitur) tidak mampu menebus kembali barang dimaksud dalam jangka waktu telah ditentukan.

**METODE**

Menurut Sugiyono (2012:2) pengertian metodologi penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu dengan menggunakan statistika untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014:147).

**HASIL DAN DISKUSI**

Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi berganda untuk memprediksi apakah Nilai taksir (X<sub>1</sub>) dan Pelayanan gadai emas (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap permintaan kredit cepat aman (Y) pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato. Analisis ini menggunakan data berdasarkan kuisisioner yang dibagikan. Perhitungan uji ini dilakukan dengan bantuan SPSS-16. Adapun hasil dari perhitungan analisis regresi berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	10.039	5.947	
Nilai Taksir	.734	.284	.348
Pelayanan Gadai Emas	.158	.098	.217

a. Dependent Variable: Permintaan KCA

Sumber : Olahan Data SPSS-16 tahun 2024

Dari hasil olahan data SPSS maka diperoleh persamaan regresi berganda berikut:  $Y = 10,039 + 0,734X_1 + 0,158X_2$

Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda diatas, maka dapat di ketahui bahwa angka konstanta sebesar 10,039 yang artinya bahwa angka permintaan kredit cepat aman (Y) sebesar 10,039 apa bila jika variable yang lain bernilai 0. Koefisien regresi nilai taksir (b<sub>1</sub>) sebesar 0,734 yang artinya bahwa setiap perubahan variable nilai taksir (b<sub>1</sub>) akan diikuti oleh perubahan permintaan kredit cepat

aman (Y) sebesar 0,734 dengan asumsi variable lain adalah konstan. Koefisien regresi pelayanan gadai emas ( $b_2$ ) sebesar 0,158 yang artinya bahwa setiap perubahan variable pelayanan gadai emas ( $b_2$ ) akan diikuti oleh perubahan permintaan kredit cepat aman (Y) sebesar 0,158 dengan asumsi variable lain adalah konstan. Sedangkan untuk melihat variasi naik turunnya variable permintaan kredit cepat aman (Y) dapat diketahui pada table koefisien determinasi ( $R^2$ ) berikut :

**Tabel 2.** Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.392 <sup>a</sup>	.154	.118	2.051

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Gadai Emas, Nilai Taksiran

Sumber : Olahan Data SPSS-16 tahun 2024

Berdasarkan pada table 4.18 Model Summary diatas, maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,154 atau 15,4%, yang berarti bahwa 15,4% variasi naik turunnya variabel permintaan kredit cepat aman (Y) mampu dijelaskan oleh variabel nilai taksir ( $X_1$ ) dan pelayanan gadai emas ( $X_2$ ), namun sisanya sebesar 84,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Secara parsial, variabel nilai taksir ( $X_1$ ) dan pelayanan gadai emas ( $X_2$ ) pada permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato menggunakan uji t, jika dibandingkan nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $t_{hitung}$  pada taraf signifikan 0,05 dengan nilai df sebesar  $n - k - 1 = 50 - 2 - 1 = 47$ , maka diperoleh df sebesar 47 dan untuk nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,012. Selain itu, uji signifikan dapat dilihat dari nilai signifikansi koefisien regresi. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan yang digunakan (5% atau 0,005) maka hipotesis penelitian tersebut dapat diterima, dan jika sebaliknya nilai signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,005 maka hipotesis ditolak.

Adapun hasil perhitungan regresi berganda untuk uji t atau uji parsial berdasarkan table berikut adalah:

**Tabel 3.** Uji Parsial (Uji t)

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1.688	.098
	Nilai Taksiran	2.583	.013
	Pelayanan Gadai Emas	1.607	.115

a. Dependent Variable: Permintaan KCA

Sumber : Olahan Data SPSS16 tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,583 lebih besar jika dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,012. Yang berarti bahwa variabel nilai taksir ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman (Y) pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato, dan didukung dengan nilai signifikan sebesar  $0,013 < 0,05$ .

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,607 lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,012 dengan nilai signifikan sebesar  $0,115 > 0,05$ , yang berarti bahwa variabel pelayanan gadai emas ( $X_2$ ) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato.

**Uji Statistik F (Uji Simultan).** Uji simultan atau uji F dilakukan dalam penelitian ini dengan maksud untuk melihat pengaruh variabel nilai taksir (X1) dan pelayanan gadai emas (X2) terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato dengan menggunakan 50 responden sekaligus sebagai sampel. Dalam penelitian ini menggunakan nilai signifikansi dengan taraf  $\alpha = 5\%$ .

**Tabel 4.** Uji Statistik F (Uji Simultan)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	35.964	2	17.982	4.276	.020 <sup>a</sup>
Residual	197.656	47	4.205		
Total	233.620	49			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Gadai Emas, Nilai Taksiran

b. Dependent Variable: Permintaan KCA

Sumber : Olahan Data SPSS16 tahun 2024

Hasil olahan data dengan menggunakan SPSS dapat diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar  $4,276 > F_{tabel}$  sebesar  $3,20$  dengan probabilitas terjadinya kesalahan  $F_{hitung}$  lebih kecil dari taraf ( $\alpha$ ) kesalahan yang ditentukan  $0,020 < 0,005$ . Dengan demikian variabel nilai taksir (X1) dan pelayanan gadai emas (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Nilai taksir (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman (Y) pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato. Dimana nilai thitung  $2,583 > ttabel$   $2,012$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,013 < 0,05$ .

Pelayanan gadai emas (X2) secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato. Dimana nilai thitung  $1,607 < tabel$   $2,012$  dengan nilai signifikansi  $0,115 > 0,05$ .

Nilai taksir (X1) dan pelayanan gadai emas (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato. Dimana nilai Fhitung  $4,276 > Ftabel$   $3,20$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,020 < 0,005$ .

## SARAN

Diharapkan kepada pihak pengelola PT. Pegadaian Unit Marisa di Kabupaten Pohuwato hendaknya meningkatkan aspek pelayanan gadai emas karena persepsi nasabah terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk. Kemudian pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan berikutnya sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan produk dari pegadaian khususnya pada produk permintaan kredit cepat aman.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdulkadir Muhammad. 2000. Hukum Perdata Indonesia, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2014. Manajemen Pemasaran. Edisi - pertama. Cetakan ketiga. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Ahmad Ulinuha. 2010. Pengaruh Pelayanan & citra pegadaian syariah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada pegadaian syariah cabang majapahit. Skripsi Institut Agama Islam Negeri ( IAIN ) Walisongo Semarang, Fakultas Syariah.
- Berry, L. Leonard & Parasuraman A. 1991. A Marketing services. New york : The Free Press
- Budisantoso Totok, Triandaru Sigit. 2006. Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Salemba Empat. Jakarta.
- Cahyusha Desmutya herfika. 2013. Analisis Komparasi Mekanisme Produk Kredit Pada Pegadaian Konvensional & Pembiayaan Pada Pegadaian Syariah ( Studi pada PT Pegadaian di Nganjuk dan Kediri ). Artikel Jurnal Universitas Brawijaya.
- Cohen, et al. 2007. Metode Penelitian Dalam Pendidikan. Routledge. New York.
- Damanhur & Leni Darwina. 2011. Pengaruh Jumlah Taksiran & Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syariah Kota Lhoukseu - mawe, Jurnal Aplikasi Manajemen, No.2, Vol. 4.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 25/DSNMUI/III/2002 tentang Rah
- Ghozali. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program I B M S P S S.
- Hermansyah. 2005. Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Prenada Media. Jakarta.
- H. Salim. 2004. Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia. PT Raja Grafindo. Jakarta.
- Kasmir, 2003. Bank & Lembaga Keuangan Lainnya. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Khairunnisah. 2021. Pengaruh Nilai Taksiran Emas Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas di Bank Sumut Syariah. Medan.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313.
- Peraturan Direksi PT. Pegadaian ( Persero ) nomor 14 tahun 2017 tanggal 12 Juli 2017 tentang Standard Operating Procedure Produk Pegadaian Kredit Cepat Dan Aman (KCA).

- 
- Philip Kotler. 2000. Manajemen Pemasaran. Erlangga. Jakarta.
- Rachmadi Usman. 2008. Hukum Jaminan Keperdataan. Sinar Grafika. Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba - Empat. Jakarta.
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah no: 103 tahun 2000 tentang Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian.
- Sugiyono. 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, - Kualitatif, dan R & D". Alfabeta, Bandung.
- Sentosa Sembiring. 2004. Hukum Dagang. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Siti Maimunnah. 2017. Pengaruh Nilai Taksiran Promosi & Pelayanan Pegadaian Terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang.
- Sugiarto. 2002. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Wirjono Prodjodikoro. 2000. Azas – Azas Hukum Perjanjian. Mandar Maju, Bandung.