

ABSTRAK

“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Produk Tabungan Emas (Studi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Watampone)”

SYARIF RAHMAN ARAFAH
NIM. 01175124

Skripsi ini membahas mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap minat generasi milenial menggunakan produk tabungan emas (Studi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Watampone). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap minat generasi milenial menggunakan produk tabungan emas di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Watampone. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* yaitu suatu jenis penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dilapangan penyajian penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti tertarik untuk ditarik beberapa kesimpulan yaitu: 1) Adanya pengaruh harga terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan produk tabungan emas. Hal ini ditunjukkan oleh harga t_{hitung} untuk variabel X_1 sebesar 3.237 jika dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1.703 maka nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3.237 < 1.703$) dan nilai signifikansi sebesar 0.003 yang dimana lebih besar dari 0.05. 2) Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan produk tabungan emas. Hal ini ditunjukkan oleh Harga t_{hitung} untuk variabel X_2 sebesar 3.092 jika dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1.661 maka nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($3.092 > 1.661$) dan nilai signifikansi sebesar 0,005 yang dimana lebih kecil dari 0,05.

Kata Kunci : *Harga, Kualitas Pelayanan, Minat Generasi Milenial*

KATA PENGANTAR



الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

Segala puji bagi Allah Rabb alam semesta, pemangku langit dan bumi, pengantar seluruh makhluk, yang memberikan anugerah keindahan hidup dengan ajaran-Nya. Salawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad saw., seluruh keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. atas anugerah yang tiada terkira berupa kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menuangkan sebuah karya kecil (Skripsi) yang bertujuan untuk memberikan manfaat praktis bagi perusahaan, diharapkan pula penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam menyelesaikan masalah yang terkait dengan permasalahan yang terkait dihadapi oleh perusahaan di sekitar masyarakat sehingga dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara keduanya.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, namun berkat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratasi. Untuk itu suatu kewajiban bagi penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih tulus dan ikhlas, serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. A. Nuzul, SH., M.Hum, Rektor IAIN Bone, Bapak Dr. Nursyirwan, S.Ag., M.Pd. sebagai Wakil rektor 1 IAIN Bone, Bapak Dr. Abdulhana, S.Ag., M.HI. sebagai Wakil rektor 2 IAIN Bone, Bapak Dr.

H.Fatturahman, M.Ag sebagai Wakil rektor 3 IAIN Bone, Bapak Drs. Bustan Ramli, M.Si sebagai Kepala Biro IAIN Bone yang telah memberikan fasilitas, sarana dan prasarana, pendidikan, serta nasehat, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis.

2. Bapak Dr. Syaparuddin, S.Ag., M.S.I., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta staff yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian studi penulis.
3. Ibu Haslindah, SE., M.Si Ketua Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bone (IAIN) Bone beserta staff nya yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian studi penulis.
4. Kepada Bapak Ismail Keri, S.Ag. M.H., Dosen pembimbing I dan Bapak Andi Patimbangi, S.Pd., M.Pd. Dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya serta membagikan ilmunya dalam memberikan pengarahan dan bimbingan pada penulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan ketulusan. Sungguh berharga ilmu dan pengalaman yang beliau berikan selama proses bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Muh. Arafah dan Ibunda Saniah yang senantiasa mengiringi penulis dengan kasih sayang, mendo'akan serta memberikan dukungan, baik moral maupun spritual dengan tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga Allah melimpahkan rezeki kepadanya serta melindungi kedua orang tuaku. Aamiin ya rabbal alamin.
6. Terima kasih kepada Pihak PT. Pegadaian (Persero) Cabang Watampone atas kesempatan yang telah diberikan kepada saya untuk melakukan penelitian di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Watampone.

7. Ibu Mardhaniah, S.Ag., S.Hum., M.Si., kepala Perpustakaan beserta stafnya yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian studi penulis.
8. Para dosen, asisten dosen, dan seluruh staf yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas mahasiswa di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone.
9. Kepada seluruh keluarga besar penulis dan sahabat-sahabat seperjuangan yang tidak sempat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Hanya kepada Allah jualah penulis memohon balasan. Semoga semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini mendapatkan pahala yang setimpal. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, selaku manusia biasa yang kpasitas ilmunya masih minim. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan kritikan yang bersifat membangun untuk perbaikan selanjutnya. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca terutama bagi peneliti selanjutnya.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Bone, 15 November 2021

Penyusun,

Syarif Rahman Arafah

NIM. 01175124

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL, i

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI, ii

HALAMAN PENGESAHAN, iii

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING, iv

ABSTRAK, v

KATA PENGANTAR, vi

DAFTAR ISI , ix

DAFTAR GAMBAR, xi

PEDOMAN TRANSLITERASI, xii

BAB I PENDAHULUAN, 1

- A. Latar Belakang, 1
- B. Rumusan Masalah, 4
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian, 4
- D. Ruang Lingkup Penelitian, 5
- E. Sistematika Pembahasan, 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA, 7

- A. Kajian Penelitian Sebelumnya, 7
- B. Kajian Teoritis, 9
- C. Kerangka Pikir, 28
- D. Hipotesis, 29

BAB III METODE PENELITIAN, 31

- A. Jenis dan Pendekatan Penelitian, 31
- B. Lokasi dan Waktu Penelitian, 32
- C. Populasi dan sampel, 32
- D. Variabel Penelitian, 33
- E. Teknik Pengumpulan Data, 33
- F. Teknik Analisis Data, 35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN,41

- A. Hasil penelitian, 41
- B. Pembahasan, 49

BAB V PENUTUP,54

- A. Kesimpulan, 55
- B. Implikasi, 55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir, 28

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 sebagai berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
	Ba	B	Be
	Ta	T	Te
	a		es (dengan titik di atas)
	Jim	J	Je
	h}a		ha (dengan titik di bawah)
	Kha	Kh	ka dan ha
	Dal	D	De
	al		zet (dengan titik di atas)
	Ra	R	Er
	Zai	Z	Zet
	Sin	S	Es
	Syin	Sy	es dan ye
	ad		es (dengan titik di bawah)
	ad		de (dengan titik di bawah)
	a		te (dengan titik di bawah)
	a		zet (dengan titik di bawah)
	‘ain	‘	apostrof terbalik
	Gain	G	Ge
	Fa	F	Ef
	Qaf	Q	Qi
	Kaf	K	Ka
	Lam	L	El
	Mim	M	Em
	Nun	N	En
	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
	Hamzah	’	Apostrof

	Ya	Y	Ye
--	----	---	----

Hamzah () yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fat ah	a	a
	kasrah	i	i
	ammah	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fat ah dan y '	ai	a dan i
	fat ah dan wau	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hau-la*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
... ...	fat ah dan alif atau y		a dan garis di atas
	kasrah dan y		i dan garis di atas
	ammah dan wau		u dan garis di atas

Contoh:

: *ma>ta*

: *rama>*

قَيْلٌ : *q la*

يَمُوتُ : *yam tu*

4. *T ' marb ah*

Transliterasi untuk *t ' marb ah* ada dua, yaitu: *t ' marb ah* yang hidup atau mendapat harakat *fat ah*, *kasrah*, dan *ammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *t ' marb ah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *t ' marb ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *t ' marb ah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

: *rau ah al-a f l*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-mad nah al-f ilah*

: *al- ikmah*

5. *Syaddah (Tasyd d)*

Syaddah atau *tasyd d* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasyd d* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

: *rabbn*

نَجَّيْنَا : *najjain*

: *al- aqq*

: *nu“ima*

: *'aduwwun*

Jika huruf ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ِ . Contoh:

: 'Al (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

: 'Arab (bukan 'Arabiyy atau 'Araby).

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

: *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
: *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)
: *al-falsafah*
: *al-bil du*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

: *ta'mur na*
: *al-nau'*
: *syai'un*
: *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur' n*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi

secara utuh. Contoh:

F il l al-Qur' n
Al-Sunnah qabl al-tadw n

9. Laf al-Jal lah ()

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mu f ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *d null h bill h*

Adapun *t ' marb ah* di akhir kata yang disandarkan kepada *laf al-jal lah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum f ra matill h*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DK, CDK, dan DR). Contoh:

Wa m Mu ammadun ill ras l

Inna awwala baitin wu i'a linn si lalla bi Bakkata mub rakan

Syahru Rama n al-la unzilaf h al-Qur' n

Na r al-D n al- s

Ab Na r al-Far b

Al-Gaz l

Al-Munqi min al- al l

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Ab (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar rujukan atau daftar referensi. Contoh:

Ab al-Wal d Mu ammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Ab al-Wal d Mu ammad (bukan: Rusyd, Ab al-Wal d Mu ammad Ibnu)

Na r mid Ab Za d, ditulis menjadi: Ab Za d, Na r mid (bukan: Za d, Na r am d Ab)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *sub nah wa ta' l*

saw. = *allall hu 'alaihi wa sallam*

a.s. = *'alaihi al-sal m*

H = Hijrah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l. = Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

w. = Wafat tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli 'Imr n/3: 4

HR = Hadis Riwayat