



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH *PERCEIVED VALUE*, *PERCEIVED FINANCIAL BENEFITS* DAN *PERCEIVED SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN PRODUK GADAI EMAS DI PT BANK SYARIAH INDONESIA



Disusun Oleh:

Rananda Nurhaliza

2104411029

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH *PERCEIVED VALUE*, *PERCEIVED FINANCIAL BENEFITS* DAN *PERCEIVED SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN PRODUK GADAI EMAS DI PT BANK SYARIAH INDONESIA



**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rananda Nurhaliza

NIM : 2104411029

Program Studi : D4 – Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi Tahun Akademik 2025/2026 ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Skripsi telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 3 Juli 2025



Rananda Nurhaliza

NIM. 2104411029



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rananda Nurhaliza
NIM : 2104411029
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : “Pengaruh *Perceived Value*, *Perceived Financial Benefits*, dan *Perceived Service Quality* Terhadap Minat Menggunakan Produk Gadaai Emas di PT. Bank Syariah Indonesia”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar S.Tr.M pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Sylvia Rozza, S.E., M.M. ()

Anggota Penguji : Ida Syafrida, S.E., M.Si ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 03/07/2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG AKHIR SKRIPSI

Pada tanggal 24/06/2025 skripsi yang disusun oleh:

Nama : Rananda Nurhaliza

NIM : 2104411029

Judul Skripsi : “Pengaruh *Perceived Value*, *Perceived Financial Benefits*, dan *Perceived Service Quality* Terhadap Minat Menggunakan Produk Gadai Emas di PT. Bank Syariah Indonesia”

Disetujui oleh Pembimbing

Ida Syafrida, S.E., M. Si.

NIP. 197602042005012001

Diketahui Oleh
KPS Program Studi

Nurul Hasanah, S. ST., M. Si.

NIP. 199201122018032001



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rananda Nurhaliza
NIM : 2104411029
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh *Perceived Value*, *Perceived Financial Benefits*, dan *Perceived Service Quality* Terhadap Minat Menggunakan Produk Gadaai Emas di PT. Bank Syariah Indonesia.”

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 03/07/2025

Yang menyatakan

Rananda Nurhaliza

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Rananda Nurhaliza

Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh *Perceived Value*, *Perceived Financial Benefits*, dan *Perceived Service Quality* Terhadap Minat Menggunakan Produk Gadaai Emas di PT. Bank Syariah Indonesia

ABSTRAK

Perkembangan layanan pembiayaan syariah di Indonesia terus menunjukkan tren positif, salah satunya melalui produk gadaai emas yang semakin diminati masyarakat. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia menyediakan layanan gadaai emas, namun tingkat adopsinya masih kalah dibandingkan Pegadaian Syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *perceived value*, *perceived financial benefits*, dan *Perceived Service Quality* terhadap minat masyarakat dalam menggunakan produk gadaai emas di BSI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarakan secara online kepada 125 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Responden merupakan nasabah maupun calon nasabah BSI yang mengetahui layanan gadaai emas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk gadaai emas di BSI. Temuan lainnya menunjukkan bahwa *Perceived Service Quality* menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi minat nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi lembaga perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan dan strategi promosi, serta menjadi pertimbangan bagi masyarakat dalam memilih produk pembiayaan yang sesuai prinsip syariah.

Kata Kunci : *Perceived value*, *Perceived Financial Benefits*, *Perceived Service Quality*, Minat Menggunakan, Gadaai Emas, Bank Syariah Indonesia.



Rananda Nurhaliza

Sharia Finance and Banking Study Program

The Influence of Perceived Value, Perceived Financial Benefits, and Perceived Service Quality on the Intention to Use Gold Pawn Products at PT Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

The development of sharia-based financing services in Indonesia continues to show a positive trend, particularly through gold pawn products which are increasingly favored by the public. PT Bank Syariah Indonesia (BSI), as the largest Islamic bank in the country, provides gold pawn services; however, the adoption rate still lags behind that of Pegadaian Syariah. This study aims to analyze the influence of perceived value, perceived financial benefits, and Perceived Service Quality on customer intention to use gold pawn products at BSI. The research uses a quantitative approach. Primary data were collected through an online questionnaire distributed to 125 respondents selected using purposive sampling. Respondents consist of BSI customers and potential customers who are aware of gold pawn services. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with the help of SmartPLS 3.0 software. The results of this study indicate that all three independent variables have a positive and significant effect on the intention to use gold pawn services at BSI. Furthermore, the findings reveal that Perceived Service Quality is the most dominant factor influencing customer intention. This research is expected to serve as a reference for Islamic banking institutions in improving service quality and marketing strategies, as well as for the public in making.

Keywords:

Perceived value, perceived financial benefits, Perceived Service Quality, intention to use, gold pawn, Bank Syariah Indonesia.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil' alamin puji syukur kepada Allah SWT dengan rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi terapan saya yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Investasi, Perspektif Investasi dan *Financial Management Behavior* terhadap Keputusan Generasi Z untuk Berinvestasi pada Reksadana Syariah". Shalawat dan salam kepada Baginda Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wassalam* selalu diberikan sebagai suri tauladan untuk kehidupan kita, mulai dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang ini.

Skripsi terapan ini disusun sebagaimana memenuhi persyaratan kelulusan sebagai sarjana terapan keuangan dan perbankan syariah. Dengan segala upaya, usaha, dan doa yang dilakukan, dengan izin Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini. Penulis terus berusaha keras meskipun menghadapi berbagai tantangan selama proses penulisan skripsi ini. Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dalam menyelesaikan penulisan skripsi terapan ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Terapan.
4. Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan serta semangat penuh agar terselesaikan nya skripsi saya ini.
5. Ibu Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji saya yang telah memberikan dukungan dan masukan terhadap skripsi saya.
6. Para dosen khususnya dari jurusan Akuntansi program studi Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama di perkuliahan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Kepada ayah dan ibu tercinta, Bapak Hilmani dan Ibu Nuriyanah. Terima kasih atas cinta yang tak pernah mengenal lelah, atas doa yang tak pernah putus, dan atas kesabaran yang tak pernah habis meski seringkali tak terucap. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa besar peran kalian dalam hidup penulis. Semoga keberhasilan kecil ini dapat menjadi persembahan atas segala pengorbanan yang telah kalian berikan.
8. Untuk teman-teman luar biasa yang telah mewarnai hari-hari penuh perjuangan: Safira Rahma Himzana, Feby Nurhasanah, Syifa Fauziah, Shyntia Hardiyanti, Nabila Tri, Fisca Adilla, Davyna Zahwa, Abel Dita, dan Afifa Aulya terima kasih telah hadir untuk tawa yang menguatkan, pelukan yang menenangkan, dan kehadiran yang tak tergantikan.
9. Tak lupa, penulis ingin menyampaikan penghormatan penuh cinta kepada kakek dan nenek tersayang Semoga Allah SWT menempatkan Kakek Saya di tempat terbaik dan semoga keberhasilan ini dapat menjadi amal jariyah yang mengalir hingga akhirat.

Penulis mengetahui bahwa masih adanya kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dan rekomendasi yang bermanfaat untuk memperbaiki bagian skripsi yang kurang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, mahasiswa dan mahasiswi Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 3 Juli 2025

Rananda Nurhaliza

2104411029



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG AKHIR SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.2 Teori Minat.....	11
2.1.3 Minat Menggunakan.....	12
2.1.4 Gadai Emas di Bank Syariah.....	13
2.1.5 <i>Perceived Value</i>	13
2.1.6 <i>Perceived Financial Benefits</i>	15
2.1.7 <i>Perceived Service Quality</i>	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Objek Penelitian.....	27



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3 Metode Pengambilan Sampel	27
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.7 Metode Analisis Data.....	31
3.7.1 Uji Instrumen <i>Pre-Test</i>	31
3.7.2 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	32
3.7.2.1 Uji Validitas.....	32
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	33
3.7.3 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	33
3.7.4 Uji Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Uji Instrumen <i>Pre-Test</i>	35
4.1.2 Karakteristik Responden	39
4.1.3 Hasil Analisis Data.....	45
4.1.3.1 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	45
4.1.3.1.1 Uji Validitas.....	45
4.1.3.1.2 Uji Reliabilitas	48
4.1.3.2 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	49
4.1.3.2.1 R-Square(R^2).....	49
4.1.3.3 Hasil Uji Hipotesis	50
4.2 Pembahasan.....	51
BAB V PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	67



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	38
Gambar 4.2 Usia Responden	40
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir	41
Gambar 4.4 Pekerjaan	42
Gambar 4.5 Domisili.....	44
Gambar 4.6 Nilai <i>Outer Loadings</i>	45
Gambar 4.7 <i>Bootstrapping</i>	50





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Skala Likert	28
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....	29
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>).....	37
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.8 Nilai Uji Outer Loadings pada Outer Model.....	46
Tabel 4.9 Nilai AVE pada Outer Model.....	47
Tabel 4.10 Nilai Cross Loading pada Outer Model	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.12 Hasil R-Square	49
Tabel 4.13 Path Coefficients	50

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Poster Digital Sebaran <i>Link</i> Kuesioner	68
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian melalui <i>Google Form</i>	69
Lampiran 3. Hasil Kuesioner.....	75
Lampiran 4. Uji Validitas <i>Pre-test</i>	93
Lampiran 5. Uji Realibilitas <i>Pre-test</i>	95
Lampiran 6. Uji Data Validitas	96
Lampiran 7. <i>R-Squared</i>	97
Lampiran 8. Uji Hipotesis	98





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ekonomi syariah di Indonesia terus mengalami perkembangan, seperti yang dilihat dari adanya peningkatan peringkat ekonomi syariah di Indonesia ke posisi ketiga dalam *State of the Global Islamic Economy* (IAEI, 2023), ekonomi syariah semakin berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi nasional yang inklusif. Arief Wibisono, Staf Ahli Bidang Jasa Keuangan dan Pasar Modal Kementerian Keuangan, mengatakan bahwa ekonomi sosial syariah memainkan peran penting dalam meningkatkan keberlanjutan sektor keuangan syariah. Selain itu, Deputy Gubernur Bank Indonesia, Junda Agung, memperkirakan pertumbuhan ekonomi syariah sebesar 4,7%–5,5%, didukung oleh pertumbuhan pembiayaan perbankan syariah sebesar 10%–12% (Kementerian Keuangan, 2024). Pertumbuhan ini menunjukkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan syariah, yang diperkuat oleh regulasi baru, inovasi produk, dan digitalisasi layanan keuangan, yang membuat ekonomi Islam lebih mudah diakses dan inklusif.

Dalam sistem ekonomi syariah, setiap aktivitas keuangan harus berlandaskan pada prinsip keadilan, transparansi, dan kemaslahatan bagi seluruh masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan keseimbangan ekonomi yang berkelanjutan serta mendorong pertumbuhan sektor keuangan yang lebih inklusif (Aji & Mukri, 2022). Salah satu instrumen keuangan yang semakin diminati dalam ekosistem syariah adalah investasi syariah. Kebutuhan masyarakat akan pendanaan yang terus meningkat mendorong mereka untuk mencari solusi dalam bentuk pembiayaan pada lembaga keuangan (Kumar 2014). Salah satu bentuk pembiayaan yang banyak diminati adalah gadai emas, yang memberikan akses pendanaan cepat dengan jaminan emas sebagai agunan (Kadim 2021). Layanan gadai emas berbasis syariah berkembang sebagai alternatif bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pembiayaan tanpa bertentangan dengan prinsip ekonomi Islam (Nasution, 2016)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pembiayaan gadai emas merupakan layanan yang disediakan oleh bank syariah bagi nasabah yang membutuhkan dana dengan menjadikan emas sebagai jaminan (Maulidizen et al., 2018). Saat ini, investasi emas semakin populer di kalangan masyarakat. Banyak individu memilih menggadaikan emas untuk mendapatkan dana dari lembaga keuangan seperti perbankan dan pegadaian (Anam et al., 2022). Salah satu keunggulan investasi emas adalah tersedianya berbagai fasilitas pembiayaan yang dapat dimanfaatkan kapan saja dengan proses yang cepat. Jika seseorang membutuhkan dana dalam waktu singkat, mereka dapat menggadaikan emas tanpa harus menjualnya, sehingga investasi tetap terjaga (Harrison et al., 2019).

Dalam perkembangannya, pembiayaan gadai emas berbasis syariah tidak lagi terbatas pada lembaga gadai konvensional, tetapi juga telah diadopsi oleh perbankan syariah, seperti Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) (Musa, 2020). Lembaga keuangan syariah dapat memanfaatkan emas sebagai jaminan dalam sistem pembiayaan yang dikenal sebagai gadai emas syariah, yang telah diatur dalam Fatwa DSN MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn (Syariah et al., 2014). Landasan hukum mengenai praktik gadai syariah juga dapat ditemukan dalam Al-Qur'an, tepatnya pada surat Al-Baqarah ayat 283, yang memberikan panduan terkait transaksi dengan jaminan.

Kepercayaan masyarakat terhadap produk ini semakin diperkuat dengan adanya regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui POJK Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pergadaian. Saat ini, berbagai lembaga keuangan syariah terus mengembangkan layanan gadai emas sebagai bagian dari diversifikasi produk keuangan berbasis syariah. Di antara yang terdepan dalam layanan ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Pegadaian Syariah, yang berperan penting dalam menyediakan akses gadai emas syariah yang lebih luas dan mudah dijangkau oleh masyarakat (Wijayanti, 2020).

Saat ini, perkembangan perbankan syariah terus menjadi perhatian utama karena pertumbuhannya yang signifikan (KNKS, 2018; Pane et al., 2023). Kehadiran bank syariah berkontribusi dalam menciptakan sistem perbankan yang kompetitif dan inovatif, terutama melalui produk pembiayaan berbasis



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

syariah yang sesuai dengan prinsip Islam (Trimulato, 2016). Salah satu produk yang berkembang adalah gadai emas syariah, yang telah diadopsi oleh berbagai lembaga keuangan, baik bank maupun non-bank, sehingga meningkatkan persaingan dalam industri ini (Wijaya, 2022)

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank umum syariah terdepan di Indonesia yang menyediakan layanan pembiayaan gadai emas dalam skala besar. BSI terbentuk dari proses merger tiga institusi perbankan syariah utama, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, yang kemudian bersatu menjadi satu entitas bernama Bank Syariah Indonesia. Sebagai bank syariah terbesar di Tanah Air, BSI menawarkan layanan gadai emas dengan sejumlah keunggulan, seperti sistem penyimpanan yang terjamin keamanannya, batas pinjaman yang tinggi, serta kemudahan akses melalui integrasi dengan layanan digital banking, termasuk pemantauan status gadai melalui aplikasi mobile banking (Alamsyah, 2021). Menurut website dari (Bank Syariah Indonesia, 2024), seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap investasi emas, pembiayaan gadai emas di BSI mengalami pertumbuhan sebesar 14,34% year-on-year (YoY) hingga April 2024, mencapai Rp5,12 triliun dengan jumlah nasabah yang meningkat 9,04% menjadi 144.700 orang. Sebelumnya, pada tahun 2023, pembiayaan gadai emas BSI tercatat sebesar Rp4,48 triliun dengan jumlah nasabah sekitar 132.700 orang.

Di sisi lain, Pegadaian Syariah yang lebih berfokus pada layanan pegadaian menawarkan pencairan dana yang lebih cepat, tenor fleksibel, serta biaya pemeliharaan yang lebih kompetitif dibandingkan dengan BSI (Desiana, 2023). Pegadaian, sebagai lembaga keuangan non-bank yang lebih dahulu menyediakan layanan gadai emas, menunjukkan tingkat pertumbuhan produk gadai emas yang lebih tinggi dibandingkan dengan Bank Syariah Indonesia (BSI). Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), outstanding pembiayaan gadai emas Pegadaian Syariah per April 2024 mencapai Rp9,5 triliun, tumbuh 17,28% YoY, dengan jumlah nasabah meningkat menjadi 24,9 juta. Pada tahun 2023, pembiayaan gadai emas Pegadaian Syariah tercatat sebesar Rp8,1 triliun dengan jumlah nasabah mencapai 22,8 juta orang. Data ini menunjukkan bahwa layanan gadai emas syariah semakin diminati sebagai



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

solusi pembiayaan yang aman, fleksibel, dan sesuai dengan prinsip syariah. Kondisi ini turut mengindikasikan bahwa preferensi masyarakat cenderung lebih besar terhadap layanan gadai emas di Pegadaian Syariah dibandingkan dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) (Umar et al., 2023).

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan terhadap terhadap 30 responden, yang terdiri dari nasabah maupun non nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), diperoleh data bahwa sebesar 13,8% merupakan non nasabah BSI, sedangkan 86,2% merupakan nasabah BSI. Tingkat pengetahuan dan minat terhadap produk Gadai Emas BSI juga cukup tinggi, dengan 96,6% responden menyatakan mengetahui dan berminat menggunakan produk tersebut. Temuan ini mencerminkan adanya ketertarikan yang cukup tinggi terhadap produk tersebut. Di samping itu, banyak responden juga mempertimbangkan aspek keuntungan secara ekonomi, seperti efisiensi biaya dan potensi perolehan manfaat finansial yang lebih baik dibandingkan alternatif lain. Selain manfaat dan keuntungan, kualitas pelayanan juga menjadi sorotan penting, di mana responden menilai pengalaman mereka berdasarkan kecepatan layanan dan kejelasan informasi yang diberikan. Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan responden dalam mempertimbangkan penggunaan produk Gadai Emas BSI sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap manfaat fungsional produk, nilai ekonomi yang ditawarkan, serta kualitas interaksi dan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, aspek-aspek inilah yang menjadi pijakan utama dalam merumuskan fokus penelitian ini.

Berdasarkan temuan tersebut di atas, minat masyarakat terhadap gadai emas syariah terus meningkat, terutama karena dianggap lebih stabil dibandingkan instrumen investasi lainnya (Islammi et al., 2024). Faktor-faktor seperti biaya, kemudahan proses, dan keamanan dalam menggadai bagi nasabah dalam menentukan tempat menggadaikan emas mereka (Ramadhan, 2020). Namun, terdapat perbedaan signifikan dalam keunggulan yang ditawarkan oleh Bank Syariah dan PT Pegadaian Syariah, sehingga memunculkan preferensi yang bervariasi di kalangan masyarakat (Nugroho, 2021).

Minat terhadap penggunaan layanan gadai emas dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya dipengaruhi oleh faktor *perceived value*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan penelitian terdahulu, *perceived value* berperan penting dalam keputusan nasabah memilih layanan gadai emas. *Perceived value* mencerminkan persepsi nasabah terhadap manfaat dan risiko layanan. Hasan (2021) melihat bahwa kepercayaan dan transparansi sistem gadai meningkatkan *perceived value*, sedangkan Fauzan (2021) dan Camelia (2024) menemukan bahwa keamanan penyimpanan emas dan fleksibilitas layanan berkontribusi terhadap loyalitas nasabah.

Dari sisi *perceived financial benefits*, Medani et al. (2025) menekankan bahwa biaya administrasi yang transparan dan fleksibilitas tenor meningkatkan kepuasan nasabah. Sementara itu, Rizki, (2021) mengidentifikasi bahwa biaya ijarah yang lebih rendah dan nilai taksiran emas yang kompetitif berpengaruh pada preferensi nasabah terhadap gadai emas di BSI.

Selain itu, *perceived value* juga menjadi faktor krusial dalam membentuk keputusan nasabah dalam layanan gadai emas syariah yang mencakup kualitas layanan yang diberikan, profesionalisme petugas, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan akses informasi mengenai layanan (Koni et al., 2022). Nasabah sering memerlukan bantuan dari *customer service* untuk mendapatkan informasi produk, memilih produk yang sesuai, memahami detail produk, hingga menyelesaikan proses pembayaran. Pelayanan yang optimal dari *customer service* tidak hanya memberikan pengalaman positif bagi nasabah, tetapi juga dapat mendorong mereka untuk memilih layanan pembiayaan seperti gadai emas syariah (Nurdin, 2020), Fahim (2019), Jazulia, (2018) Ningsih & Mukhlis (2021) menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah.

Oleh karena itu, terdapat faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhi minat dalam menggunakan layanan gadai emas di Bank Syariah di antara lain yaitu variabel *perceived value*, *perceived financial benefit*, dan *Perceived Service Quality*. Penelitian ini memiliki urgensi yang signifikan, karena hasil kajiannya berpotensi memberikan kontribusi terhadap pengembangan produk pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia (Ramsundra & Mason, 2024). Saat ini, produk gadai emas di bank syariah dinilai belum berkembang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

secara optimal, dan tingkat pemilihan nasabah terhadap pembiayaan tersebut di BSI masih tergolong rendah. Apabila pemanfaatan pembiayaan gadai emas dapat ditingkatkan secara maksimal, maka hal ini akan mendorong pertumbuhan industri perbankan syariah, baik melalui peningkatan pendapatan maupun perluasan jaringan layanan. Selain itu, optimalisasi ini juga akan mendukung kelangsungan operasional bank dengan tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah dalam setiap transaksinya. (Destiani et al., 2021). Berdasarkan uraian yang telah disebutkan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “*Pengaruh Perceived Value, Perceived Financial Benefit, dan Perceived Service Quality Terhadap Minat Menggunakan Produk Gadai Emas di PT. Bank Syariah Indonesia*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank umum syariah terbesar hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, yang menyediakan solusi pembiayaan gadai emas dengan keunggulan sistem penyimpanan aman, plafon pinjaman besar, serta layanan digital yang terintegrasi. Hingga April 2024, pembiayaan gadai emas BSI tumbuh 14,34% secara tahunan menjadi Rp5,12 triliun dengan 144.700 nasabah. Namun, dibandingkan Pegadaian Syariah yang fokus pada layanan pegadaian, BSI masih tertinggal dalam pencapaian. Pegadaian Syariah mencatat pembiayaan sebesar Rp9,5 triliun dengan 24,9 juta nasabah pada periode yang sama, menawarkan pencairan dana lebih cepat, tenor fleksibel, dan biaya yang lebih kompetitif.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan analisis masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti dapat merumuskan beberapa pertanyaan penelitian yang menjadi fokus dalam penelitian ini, di antaranya:

1. Bagaimana Pengaruh *Perceived Value* terhadap minat dalam menggunakan layanan gadai emas Bank Syariah Indonesia?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Bagaimana Pengaruh *Perceived Financial Benefits* terhadap minat dalam menggunakan layanan gadai emas Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana Pengaruh *Perceived Service Quality* terhadap minat dalam menggunakan layanan gadai emas Bank Syariah Indonesia?
4. Bagaimana Pengaruh *Perceived Value*, *Perceived Financial Benefits*, dan *Perceived Service Quality* terhadap minat dalam menggunakan layanan gadai emas di Bank Syariah Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari penulisan penelitian ini yang menjadi dasar bagi peneliti, antara lain sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh *Perceived Value* terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan gadai emas di Bank Syariah Indonesia.
2. Menganalisis pengaruh *Perceived Financial Benefits* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai emas di Bank Syariah Indonesia
3. Menganalisis pengaruh *Perceived Service Quality* terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan gadai emas di Bank Syariah Indonesia
4. Menganalisis pengaruh *Perceived Value*, *Perceived Financial Benefits*, dan *Perceived Service Quality* terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan gadai emas di Bank Syariah Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan berpegang pada tujuan penelitian yang telah disebutkan, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi pembaca, terutama bagi mereka yang terlibat dalam penelitian ini, termasuk masyarakat Indonesia terutama wilayah Jabodetabek. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dalam bidang keuangan syariah, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan gadai emas. Selain itu, penelitian ini



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai *perceived value* dan *perceived financial benefits* dalam konteks layanan perbankan syariah. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperkuat teori perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan finansial, terutama dalam pemilihan layanan gadai emas berbasis syariah.

2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk dapat memberikan informasi kepada praktisi di sektor perbankan khususnya bagi manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI), adalah memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan gadai emas.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan berisi gambaran awal mengenai penelitian yang dilakukan. Bab ini mencakup latar belakang, yang menjelaskan alasan dan urgensi dilakukannya penelitian; rumusan masalah, yang merumuskan permasalahan secara spesifik dan terarah; tujuan penelitian, yang menunjukkan apa yang ingin dicapai dari penelitian ini; serta manfaat penelitian, baik secara teoritis maupun praktis. Selain itu, bab ini juga menyajikan sistematika penulisan yang menjelaskan alur dan susunan isi dari masing-masing bab dalam laporan penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka menyajikan dasar-dasar teori yang mendukung dan relevan dengan topik yang diteliti. Bagian ini memuat uraian konsep-konsep teori, hasil penelitian terdahulu yang dijadikan pembanding dan pendukung, kerangka pemikiran sebagai landasan logis dalam merancang hubungan antar variabel, serta hipotesis, yaitu jawaban sementara yang akan diuji kebenarannya melalui proses penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian menjelaskan secara rinci metode yang digunakan dalam penelitian. Bab ini meliputi jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan teknik penentuan sampel, sumber data, serta teknik pengumpulan data seperti kuesioner,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

wawancara, atau observasi. Selain itu, dijelaskan pula teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah dan menginterpretasikan data yang diperoleh.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan menyajikan hasil temuan penelitian secara sistematis dan objektif. Bab ini memuat deskripsi objek penelitian, hasil analisis data berdasarkan metode yang telah ditentukan, serta pembahasan mendalam yang mengaitkan hasil penelitian dengan teori atau hasil penelitian sebelumnya.

Bab V Penutup merupakan bagian akhir dari laporan penelitian yang berisi kesimpulan dari seluruh hasil dan pembahasan, yang menjawab rumusan masalah, serta memberikan saran atau rekomendasi yang dapat digunakan oleh pihak-pihak terkait sebagai masukan atau dasar untuk penelitian selanjutnya





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Nama dan Tahun	Metode dan Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			mengindikasikan bahwa persepsi nilai yang dirasakan pelanggan tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan mereka.
2.	Putri et al., (2022)	X1: Nilai Taksiran X2: Ujrah X3: Promosi Y: Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada nasabah Bank Riau Kepri Syariah. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji validitas, reliabilitas, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi	Hasil penelitian Septhani menunjukkan bahwa nilai taksiran, ujrah, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk gadai emas syariah.
3.	Ababil & Resa, (2022)	X1: <i>Customer Perceived Value</i> X2: <i>Customer Perceived</i>	Ketiga variabel independen Pengaruh <i>Customer Perceived</i>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pembahasan, dan pengujian hipotesis yang dilakukan terhadap pengaruh *perceived value*, *perceived financial benefits*, dan *perceived service quality* terhadap minat menggunakan produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia (BSI), maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Perceived value berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk gadai emas BSI. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai manfaat yang dirasakan nasabah terhadap layanan ini, seperti kemudahan, kenyamanan, dan kepraktisan, maka semakin besar pula minat mereka untuk memanfaatkan produk tersebut. Kemudahan proses pembukaan dan pengajuan gadai emas menjadi faktor pendorong paling kuat, karena nasabah merasa bahwa layanan ini tidak menyulitkan dan mudah diakses. Namun, masih terdapat persepsi kurang puas terhadap aspek ekonomi, khususnya terkait harga buyback emas yang ditawarkan. Nilai buyback yang dirasa tidak sepadan dengan ekspektasi nasabah menjadi salah satu faktor yang menahan minat sebagian orang. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek kemudahan sudah cukup kuat, nilai ekonomi dari produk masih perlu ditingkatkan melalui transparansi dan edukasi.

Perceived financial benefits juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk gadai emas. Nasabah menilai bahwa layanan ini memberi solusi keuangan jangka pendek yang tidak membahayakan stabilitas keuangan mereka di masa depan. Kemudahan pencairan dana, fleksibilitas pembayaran, serta kepraktisan layanan menjadi faktor pendorong utama. Namun, terdapat keraguan dari sebagian responden terhadap potensi nilai emas saat penebusan, yang berkaitan dengan kurangnya informasi dan kejelasan prosedur. Ini menjadi sinyal bahwa aspek edukasi terhadap risiko, mekanisme penebusan, dan jaminan keamanan aset perlu ditingkatkan oleh BSI untuk membangun kepercayaan lebih kuat.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Perceived service quality juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk gadai emas. Kemampuan staf BSI dalam menjelaskan prosedur secara jelas dan mudah dipahami menjadi poin kekuatan utama yang meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang informatif dan komunikatif sangat penting dalam menciptakan pengalaman nasabah yang baik. Meski demikian, pengalaman yang tidak konsisten antar cabang menjadi catatan penting. Ketidakteraturan dalam kualitas layanan, seperti perbedaan kecepatan, keramahan, atau pemahaman petugas, menjadi faktor yang bisa menurunkan kepuasan dan loyalitas nasabah secara jangka panjang.

Secara keseluruhan, ketiga variabel yang diteliti *perceived value*, *perceived financial benefits*, dan *perceived service quality* secara bersama-sama berkontribusi positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di BSI. Ketiganya saling melengkapi dan membentuk persepsi menyeluruh nasabah terhadap produk. Namun demikian, perlu diakui bahwa meskipun minat nasabah cenderung tinggi, masih terdapat beberapa aspek yang perlu dibenahi, seperti kejelasan nilai buyback, pemahaman terhadap prosedur penebusan, dan konsistensi pelayanan antar cabang. Oleh karena itu, BSI diharapkan dapat memperkuat faktor-faktor pendorong yang sudah berjalan baik, dan secara bersamaan mengevaluasi titik-titik lemah yang berpotensi mengurangi minat atau kepuasan nasabah. Dengan begitu, produk gadai emas BSI dapat terus berkembang sebagai solusi keuangan syariah yang tidak hanya sesuai prinsip, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, saran yang dapat diberikan terutama ditujukan kepada pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai penyedia layanan, serta kepada nasabah dan pemangku kepentingan lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga *variable perceived value*, *perceived financial benefits*, dan *perceived service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk gadai emas. Namun demikian, terdapat beberapa kelemahan spesifik dalam masing-masing variabel yang perlu mendapatkan perhatian agar minat nasabah dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Pada aspek *perceived value*, meskipun kemudahan layanan sudah dirasakan dengan baik, masih terdapat persepsi negatif dari sebagian nasabah terkait harga buyback emas yang ditawarkan. Oleh karena itu, BSI perlu lebih transparan dalam menjelaskan bagaimana mekanisme penentuan harga tersebut, serta memberikan edukasi melalui media yang mudah diakses, baik secara langsung di cabang maupun melalui platform digital seperti aplikasi dan media sosial. Penyampaian informasi yang jelas dan terbuka akan membantu membangun persepsi nilai ekonomi yang lebih baik dari layanan gadai emas.

Sementara itu, pada aspek *perceived financial benefits*, mayoritas responden merasa bahwa layanan ini bermanfaat dalam situasi keuangan mendesak. Namun, masih muncul keraguan terhadap potensi nilai aset emas saat penebusan, yang mengindikasikan adanya kesenjangan informasi. Untuk itu, pihak BSI diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai prosedur penebusan emas, biaya yang mungkin timbul, dan jaminan nilai aset. Penyediaan fitur edukatif, seperti simulasi digital atau FAQ interaktif di aplikasi *BSI Mobile*, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan pemahaman dan rasa aman nasabah terhadap produk ini.

Pada aspek *perceived service quality*, temuan menunjukkan bahwa meskipun staf BSI umumnya mampu memberikan penjelasan dengan baik, terdapat inkonsistensi pelayanan antar cabang yang dirasakan sebagian responden. Hal ini menjadi catatan penting untuk dilakukan perbaikan dari sisi standarisasi prosedur dan kualitas pelayanan. BSI perlu memperkuat pelatihan berkala untuk *frontliner* serta menerapkan pemantauan kualitas layanan yang merata di seluruh cabang.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengalaman layanan yang konsisten akan sangat menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap produk syariah.

Selain itu, strategi promosi produk gadai emas juga sebaiknya tidak hanya fokus pada aspek pemasaran, tetapi lebih menekankan pada edukasi yang komunikatif, ringan, dan kontekstual. Mengingat sebagian besar masyarakat belum sepenuhnya memahami mekanisme gadai emas syariah, penyampaian informasi yang sederhana dan tepat sasaran sangat penting agar mereka merasa yakin dan tertarik menggunakan layanan ini sebagai solusi keuangan yang sesuai prinsip syariah.

Bagi nasabah maupun calon pengguna layanan, penting untuk lebih aktif dalam mencari informasi, memahami prosedur produk yang ditawarkan, dan tidak ragu untuk bertanya langsung kepada pihak bank jika ada hal yang belum jelas. Kesadaran nasabah untuk memahami manfaat jangka panjang dan prinsip yang mendasari layanan gadai emas akan membantu mereka dalam mengambil keputusan finansial yang lebih bijak dan sesuai nilai-nilai syariah.

Sementara itu, pemerintah dan lembaga yang menaungi sektor ekonomi dan keuangan syariah juga diharapkan lebih gencar dalam mendorong literasi keuangan syariah kepada masyarakat luas. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melalui kerja sama dengan lembaga pendidikan, komunitas lokal, dan media digital untuk menyelenggarakan edukasi publik yang mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar memperluas cakupan wilayah dan karakteristik responden agar hasil penelitian lebih representatif. Selain itu, pengembangan variabel lain seperti *perceived risk*, tingkat religiusitas, brand trust, atau literasi keuangan syariah dapat dipertimbangkan untuk memperkaya analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan gadai emas berbasis syariah. Dengan pendekatan yang lebih komprehensif, penelitian di masa mendatang diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih luas dan mendalam mengenai preferensi konsumen dalam memilih produk keuangan syariah.



DAFTAR PUSTAKA

- Ababil, N., & Resa, D. (2022). *Pengaruh Customer Perceived Value, Customer Perceived Quality, dan Perceived Trust terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman di Aplikasi Cicil.co.id*.
- Abdillah, W. , & H. J. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi.
- Aditya Nugroho, R. (2020). *Pengaruh keyakinan, lokasi, tarif dan pelayanan terhadap preferensi nasabah dalam memilih produk pegadaian segmen syariah*.
- Aisyah, R. I., & Suhaeni, D. T. (2019). Nilai yang Dirasakan Dari Produk Sepatu dan Niat Pembelian Kembali Konsumen. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(2).
- Aji, A. M., & Mukri, S. G. (2022). Implementasi Maqashid Syariah dan Aktualisasinya dalam Pengembangan Sistem Ekonomi Islam. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-i*, 9(4), 1107–1116. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i4.27108>
- 'Ajzen, I. and 'Schmidt, Peter. (2020). *Changing Behavior Using the Theory of Planned Behavior* (M. S. , C. L. D. , H. K. H. N. and L. T. Hagger, Ed.). Published online by Cambridge University Press.
- Alawiyah, W. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower*.
- Anam, M. K., & Kulsum, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Dan Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 3(2), 129–141. <https://doi.org/10.46367/jps.v3i2.759>
- Asari, A., & Firdaus, M. I. (2022). Comparison of Rahn Contract from the Perspective of Islamic Law and Indonesian Guarantee Law. *Journal of Islamic Economics Lariba*, 8(2), 255–270. <https://doi.org/10.20885/jielariba.vol8.iss2.art1>
- Bank Syariah Indonesia. (2024, June 7). *Bisnis Pembiayaan Emas BSI*.
- Boukerroucha, H., & Bouheraoua, S. (2022). Behavioural finance: An Islamic perspective. *Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

13, no. 2. <https://doi.org/10.55188/ijifarabic>

- Camelia, S. (2024a). *Pengaruh Promosi, Perceived Ease, dan Perceived Value Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Fitur Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT Pegadaian Kalisat Jember*.
- Camelia, S. (2024b). *Pengaruh Promosi, Perceived Ease, dan Perceived Value terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Fitur Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian (Persero) UPC Kalisat-Jember*.
- Candra Sari, H. (2022). The Impact of Perceived Risk, Perceived Benefit, and Trust on Customer Intention To Use Tokopedia Apps. *Jurnal Bisnis Strategi, Vol 31 No 2*.
- Chania, N. (2022). Pengaruh Perceived Benefit dan Habit terhadap Minat Menggunakan QRIS. *Pengaruh Perceived Benefit Dan Habit Terhadap Minat Menggunakan QRIS*.
- Desiana, R., & Ihsan, F. M. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Minat Milenial dalam Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah. *JHIBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance, 5(1)*, 2023.
- Greatania Galvin, K., & Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Atma Bakti Surakarta, S. (2024). *Kepuasan Nasabah Dilihat dari Faktor Banking Service Quality dan Penggunaan Teknologi Digital dalam Pembukaan Rekening Tabungan Baru*. 5, 5582.
- Haida, S. (2022). *Pengaruh Pemahaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syari'ah Indonesia*.
- Harrison, R., & Thomas, R. (2019). *Monetary financing with interest-bearing money*. www.bankofengland.co.uk/working-paper/staff-working-papers
- IAEI. (2023). *Posisi Indonesia dalam State of The Global Islamic Economy (SGIE)*.
- Islammi, I., Pangestu, R. A., & Munawar, W. (2024). *Analisis Minat Masyarakat Berinvestasi Logam Mulia Pada Produk Rahn Di Pegadaian Syariah Kota Depok Cabang Margonda (Vol. 3, Issue 9)*.
- Jazulia, R. (2018). *Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah*.
- Katmas, E. dan M. J. M. (2021). Penerapan Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah Perspektif Ekonomi Islam. At-Thariqah. *Jurnal Ekonomi.*, 43–58.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Koni, W., Fakultas, S., Dan, E., Islam, B., Sultan, I., Gorontalo, A., Kunci, K., Pemasaran, S., Amanah, P., & Nasabah, M. (2022). *Analisis Strategi Pemasaran Produk Amanah dalam Upaya Menarik Minat Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo*. <http://journal.scimadly.com/index.php/iefj>
- Kotler, P. and K. K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Edition New). Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, P. dan G. A. (2019). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi 13).
- Kumar Dey, S., & Kumar, S. (2014). Abhinav National Monthly Refereed Journal of Research in Commerce & Management MSMEs IN INDIA: IT'S GROWTH AND PROSPECTS MSMEs IN INDIA: IT'S GROWTH AND PROSPECTS. In *Abhinav National Monthly Refereed Journal of Research in Commerce & Management* (Vol. 3, Issue 8). www.abhinavjournal.com
- Maulidizen, A., Doktor, P., Islam, E., & Islam, A. P. (2018). Implementation of rahn in sharia gold financing at modern Islamic financial institutions (case study in Bank BRI Syariah branch of Pekanbaru). In *Hukum Islam* (Issue 1).
- Medani, A., Mairul, Diana Putri, F., & Putra, M. Y. (2025). The Muslim Dress Codes Reception Among Minangkabau Youth in West Sumatra: A Socio-legal Analysis. *Tribakti: Jurnal Pemikiran Keislaman*, 36(1), 85–102. <https://doi.org/10.33367/tribakti.v36i1.6212>
- Mulyati, M., Abu, & Makmun, H. (2022). *Persepsi nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada Bank Syariah Indonesia Meulaboh*. <https://doi.org/https://doi.org/10.47498/dicis.v1i1.1036>
- Musa, M. (2020). Gadai Emas Prespektif Kepatuhan Syariah dan Hukum di Indonesia. *Journal of Sharia Economic Law*, 3(2), 125. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i2.7662>
- Nasution, R. S. (2016). Sistem Operasional Pegadaian Syariah Berdasarkan Surah Al-Baqarah 283 pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Gunung Sari Balikpapan. *Al-Tijary*, 1(2). <https://doi.org/10.21093/at.v1i2.529>
- Nur, R., Pohan, A., & Jannah, N. (2022). *Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Lubuk Pakam*.
- Nurlette, S., & Kosim. (2014). Analisis strategi pemasaran produk gadai emas



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- (rahn) dalam meningkatkan pendapatan bank (studi kasus Bank BJB Syariah Cabang Bogor). *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 5 No. 2.
- pengaruh-kualitas-produk-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-nasabah-gadai-emas-di-pt-pegadaian-cabang-rengasdengklok*. (n.d.).
- Permatasari, B., & Jaelani, J. (2021). THE EFFECT OF PERCEIVED VALUE ON E-COMMERCE APPLICATIONS IN FORMING CUSTOMER PURCHASE INTEREST AND ITS EFFECT ON USER LOYALTY. *Integrated Journal of Business and Economics*, 5(2), 101. <https://doi.org/10.33019/ijbe.v5i2.340>
- Purwanto, N., Budiyanto, & Suhermin. (2022). *Theory of Planned Behavior Implementasi Perilaku Electronic Word of Mouth*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Puspita Amara, & Mayang. (2024). *Pengaruh Perceived Quality dan Perceived Value terhadap Customer Satisfaction pada Photograms Studio di Tunjungan Plaza Surabaya*.
- Putri, S. E., Pesantren, I., Chalim, K. A., & Mojokerto, P. (2022). Pengaruh nilai taksiran, ujah dan promosi terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah (Studi Kasus Pada Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pembantu Batam). *Jurnal Studi Kemahasiswaan*, 2(1). <https://jurnal.stituwjombang.ac.id/index.php/irsyaduna>
- Ramsundra, A., & Mason, R. B. (2024). Factors Influencing the Use of Digital Personal Banking in South Africa. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 15(3), 29–58. <https://doi.org/10.7903/ijecs.2340>
- Razak, D. bin A., & Baharun, F. N. B. (2018). Factors that Determine Customers Acceptance of Ar Rahn Financing in Selangor. *International Journal of Asian Social Science*, 8(11), 1017–1026. <https://doi.org/10.18488/journal.1.2018.811.1017.1026>
- Retnawati, B. B., Ardyana, E., & Farida, N. (2018). The important role of consumer conviction value in improving intention to buy private label product in Indonesia. *Asia Pacific Management Review*, 23(3), 193–200.
- Rizki, M. (2021). *PENGARUH BIAYA IJARAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MELAKUKAN GADAI EMAS DIPEGADAIAN SYARIAH* (Vol. 1, Issue 3). Online.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Sri, A., Komala, N., Sari, W., & Putra, P. (2022). Analisis Theory Of Planned Behavior Untuk Mengetahui Minat Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Bank Syariah. In *Islamic Economic and Finance Journal* (Vol. 01, Issue 02).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sweeney, J. C. , & S. G. N. (2001). *Consumer perceived value: The development of a multiple item scale*.
- Syariah, D., Mui, N., Aan, P., & Disertai Rahn, Y. (2014). *Fatwa DSN Tentang Pembiayaan yang Disertai Rahn*.
- Trimulato. (2016). *Sharia Bank Product Development Through Mudharabah Investment*.
- Umar, R., Aziz, A., & Ibnu, A. R. (2023). Studi Komparasi Minat Masyarakat Menggadai Emas di Bank Syariah Indonesia dan Pegadaian Syariah. In *Jurnal Perbankan Syariah* (Vol. 9, Issue 1).
- Wei Xu, Y. Y. (2018). *An Evaluation Method of Comprehensive Product Quality for Customer Satisfaction Based on Intuitionistic Fuzzy Number*.
- Wijaya, T., & Nasrulloh, A. A. (2022). Perbandingan Mekanisme Penentuan Ujroh Pembiayaan Gadai Emas Syariah di Bank BJBS dan Bank BSI. *JURNAL EKONOMI SYARIAH*, 7(2), 108–116. <https://doi.org/10.37058/jes.v7i2.5684>
- Wijayanti, M., & Pegadaian, P. T. (2020). *Implementasi Manajemen Syariah Pegadaian Dalam Gadai Emas*. 17(1). <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>
- Wydyanto, W., Hamdan, H., & Kebangsaan Malaysia, U. (2020). *THE ROLE OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION*. 1(4). <https://doi.org/10.31933/DIJMS>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LAMPIRAN

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1. Poster Digital Sebaran *Link* Kuesioner

CALL FOR RESPONDENTS

Assalamualaikum

Perkenalkan Saya Rananda Nurhaliza mahasiswa tingkat akhir Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini Saya sedang melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Perceived Value, Perceived Financial Benefits, dan Perceived Quality terhadap Minat Menggunakan Produk Gadai Emas BSI".

KUALIFIKASI

1. Beragama Islam
2. Nasabah maupun non nasabah Bank BSI
3. Berusia 17-64 tahun
4. Dosimisili Jabodetabek
5. Mengetahui atau sudah pernah menggunakan produk Gadai Emas BSI

KUESIONER PENELITIAN RANANDA

minta tolong isi ya guys! yang mau barter boleh drop link nya ke aku 🙏



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian melalui Google Form

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Halo, perkenalkan saya Rananda Nurhaliza, mahasiswa Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah di Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian sebagai bagian dari penyusunan skripsi dengan judul:

"Pengaruh *Perceived Value*, *Perceived Financial Benefit*, dan *Perceived Service Quality* terhadap Minat Menggunakan Produk Gadaai Emas di Bank Syariah Indonesia (BSI)."

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi nilai, manfaat finansial, dan kualitas terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan gadaai emas yang ditawarkan oleh BSI.

🕒 Waktu pengisian hanya memerlukan sekitar 3–5 menit.

Kriteria responden:

1. Laki-laki atau perempuan
2. Berusia 17-64 tahun
3. Beragama Islam
4. Sudah pernah atau memiliki minat untuk menggunakan produk gadaai emas
5. Mengetahui atau mengenal layanan gadaai emas di BSI

Partisipasi Anda sangat berarti. Mohon jawab pertanyaan dengan jujur berdasarkan pengetahuan atau pengalaman pribadi. Keamanan dan kerahasiaan data Anda adalah prioritas kami dan akan digunakan hanya untuk penelitian ini.

Hormat Saya,

Rananda Nurhaliza

Kompetensi Responden:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jawablah pertanyaan di bawah ini sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri saudara/i

- a. Jika jawaban yang dipilih "Ya" maka dapat lanjut ke bagian berikutnya.
- b. Jika jawaban yang dipilih "Tidak" maka saudara/i tidak perlu lanjut ke bagian berikutnya.

Pertanyaan	
1. Apakah Anda merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia?	Ya Tidak
2. Apakah Anda sudah pernah atau berminat menggunakan layanan gadai emas?	Ya Tidak
3. Apakah Anda berminat menggunakan layanan gadai emas di BSI?	Ya Tidak

Identitas Responden

Mohon isi data berikut untuk keperluan pendataan responden. Data pribadi Anda tidak akan dipublikasikan dan akan dijaga kerahasiaannya. Semua informasi hanya digunakan untuk kepentingan akademik dalam penelitian ini.

Nama	
Nomor Telepon	
Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia	☐ 17-24 tahun ☐ 25-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	☐ 55-64 tahun
Domisili	☐ Jakarta ☐ Bogor ☐ Depok ☐ Tangerang ☐ Bekasi
Pendidikan	☐ SMP/MTS ☐ SMA/SMK/MA ☐ Diploma ☐ Sarjana ☐ Pascasarjana
Pekerjaan	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Karyawan Swasta ☐ PNS ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bacalah setiap pernyataan dengan cermat.

Jawablah dengan memilih angka pada skala 1 hingga 4, yang paling sesuai dengan pandangan atau pengalaman pribadi Anda. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Semua jawaban Anda sangat berarti untuk mendukung keberhasilan penelitian ini.

Skala Penilaian:

4 = Sangat Setuju (SS)

3 = Setuju (S)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Perceived Value

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa proses pembukaan dan pengajuan Gadai Emas di BSI mudah untuk dilakukan.				
2.	Saya tidak mengalami kendala saat mengikuti langkah-langkah pengajuan Gadai Emas.				
3.	Saya merasa nyaman saat menggunakan layanan Gadai Emas dari BSI.				
4.	Saya merasa aman saat bertransaksi dengan layanan gadai emas BSI.				
5.	Saya merasa harga buyback yang ditawarkan BSI sepadan dengan nilai emas saya.				
6.	Layanan ini menawarkan skema harga yang lebih menguntungkan dibanding lembaga lain.				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Perceived Financial Benefits

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa layanan gadai emas BSI membantu saya menghemat pengeluaran administrasi.				
2.	Saya tidak terbebani dengan skema biaya yang diterapkan dalam layanan Gadai Emas BSI.				
3.	Sistem pembayaran dalam layanan ini memberikan pengingat atau jadwal yang jelas.				
4.	Saya dapat memilih metode pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan saya.				
5.	Saya percaya layanan ini memungkinkan saya mendapatkan dana darurat tanpa merugikan kondisi keuangan masa depan.				
6.	Saya percaya emas yang saya gadaikan memiliki potensi untuk ditebus kembali tanpa kehilangan nilainya.				

Perceived Service Quality

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa setiap kunjungan ke BSI selalu memberikan pengalaman pelayanan yang serupa dan memuaskan.				
2.	Saya tidak mengalami masalah saat menggunakan layanan gadai emas di BSI.				
3.	Saya percaya bahwa BSI merupakan lembaga yang profesional dan dapat dipercaya, serta mampu menjaga hak dan kepentingan saya sebagai nasabah.				
4.	Saya selalu mendengar feedback positif tentang BSI dari teman dan keluarga.				
5.	Saya jarang mengalami kesalahan atau gangguan dalam menggunakan layanan Gadai Emas BSI.				
6.	Saya percaya sistem keamanan BSI mampu melindungi aset saya, termasuk emas yang saya gadaikan.				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Minat Menggunakan

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya memperhatikan informasi mengenai layanan gadai emas BSI di media sosial, brosur, atau iklan lainnya.				
2.	Promosi yang ditawarkan BSI sangat relevan dengan kebutuhan saya sebagai nasabah.				
3.	Saya memiliki minat untuk menghubungi petugas atau customer service BSI guna memperoleh informasi lebih lanjut tentang layanan gadai emas BSI.				
4.	Saya terbuka untuk mengikuti sosialisasi atau edukasi mengenai layanan Gadai Emas yang diselenggarakan BSI.				
5.	Saya mempertimbangkan layanan gadai emas BSI sebagai salah satu pilihan solusi keuangan saya.				
6.	Saya memiliki keinginan untuk menggunakan layanan gadai emas di BSI di masa mendatang.				

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. Hasil Kuesioner

No	Perceived Value						Total Skor
	PV1	PV2	PV3	PV4	PV5	PV6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	3	4	4	3	4	4	22
3	3	3	4	4	3	3	20
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	3	2	3	20
6	4	4	4	4	4	4	24
7	3	3	3	3	3	3	18
8	4	4	4	4	4	3	23
9	4	4	4	3	4	4	23
10	3	3	3	3	3	3	18
11	3	3	4	4	2	3	19
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	3	3	3	3	3	19
14	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
16	4	4	4	3	3	4	22
17	4	4	4	4	4	4	24
18	3	3	3	4	3	3	19
19	4	3	3	4	3	4	21
20	4	4	4	4	4	4	24
21	3	3	3	3	3	3	18
22	3	2	3	3	3	1	15
23	3	3	3	3	3	3	18
24	4	4	4	4	4	4	24
25	3	3	3	3	3	3	18
26	3	3	3	3	4	3	19
27	3	3	3	3	3	3	18
28	4	4	4	4	4	3	23

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Value						Total
	PV1	PV2	PV3	PV4	PV5	PV6	Skor
29	3	3	4	3	3	3	19
30	3	3	3	4	3	3	19
31	3	3	3	4	3	3	19
32	3	3	4	3	4	4	21
33	4	3	3	4	4	4	22
34	3	3	3	3	3	3	18
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	3	4	4	4	3	22
38	4	4	4	4	4	3	23
39	3	2	3	3	4	4	19
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	3	4	4	4	4	23
42	3	3	3	3	3	3	18
43	3	3	3	4	3	3	19
44	3	3	3	3	3	2	17
45	4	3	2	3	3	4	19
46	3	3	3	3	3	3	18
47	1	1	1	1	1	1	6
48	3	3	3	4	3	4	20
49	4	4	4	4	4	4	24
50	3	2	3	3	4	2	17
51	3	3	3	3	3	3	18
52	4	3	3	3	3	3	19
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	2	3	2	3	2	4	16
56	3	3	3	3	4	3	19
57	3	3	3	4	3	3	19



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Value						Total
	PV1	PV2	PV3	PV4	PV5	PV6	Skor
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	3	3	3	3	3	3	18
61	4	4	4	4	4	4	24
62	4	3	4	3	4	4	22
63	3	3	3	4	3	3	19
64	3	3	3	3	3	3	18
65	3	2	3	4	4	4	20
66	3	4	3	3	3	2	18
67	3	3	3	3	4	3	19
68	3	3	3	3	3	3	18
69	3	3	4	3	2	3	18
70	3	3	3	4	4	4	21
71	3	3	4	4	3	3	20
72	3	3	3	3	3	3	18
73	4	3	4	4	4	4	23
74	3	4	3	3	3	3	19
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	4	4	3	3	22
77	4	4	4	3	4	4	23
78	3	3	3	3	3	3	18
79	4	4	3	4	3	4	22
80	3	3	3	3	3	3	18
81	4	4	3	3	2	3	19
82	3	4	4	3	4	4	22
83	3	4	3	4	4	4	22
84	4	4	3	4	3	3	21
85	4	3	4	4	4	3	22
86	4	4	4	3	3	4	22



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Value						Total
	PV1	PV2	PV3	PV4	PV5	PV6	Skor
87	3	2	3	3	2	4	17
88	3	3	3	3	3	3	18
89	4	4	4	4	4	4	24
90	3	3	3	3	3	3	18
91	3	3	2	3	2	2	15
92	4	4	4	3	4	3	22
93	2	1	3	2	4	1	13
94	1	1	1	1	1	1	6
95	4	4	4	4	3	3	22
96	4	4	4	4	3	3	22
97	3	3	4	4	2	4	20
98	3	3	3	3	3	2	17
99	4	4	4	4	3	3	22
100	4	3	4	3	4	3	21
101	4	3	4	4	4	4	23
102	3	3	3	3	3	3	18
103	4	4	4	4	4	4	24
104	4	3	4	4	4	3	22
105	3	3	3	4	4	3	20
106	3	3	3	3	3	3	18
107	4	4	4	4	4	4	24
108	3	3	3	4	3	3	19
109	4	4	4	4	4	4	24
110	3	4	4	3	3	4	21
111	3	3	3	3	3	3	18
112	3	4	4	3	4	4	22
113	3	3	3	4	4	4	21
114	3	3	3	3	3	4	19
115	3	3	3	3	3	3	18



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Value						Total
	PV1	PV2	PV3	PV4	PV5	PV6	Skor
116	3	3	3	3	3	3	18
117	4	4	4	4	3	4	23
118	4	4	4	4	3	3	22
119	4	4	4	4	4	4	24
120	4	4	4	4	4	4	24
121	3	3	3	3	3	3	18
122	4	3	4	4	4	4	23
123	4	4	4	4	3	3	22
124	3	3	2	2	4	3	17
125	4	4	4	4	4	4	24

No	Perceived Financial Benefit						Total
	PFB1	PFB2	PFB3	PFB4	PFB5	PFB6	Skor
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	3	4	4	3	4	22
3	4	3	4	3	4	4	22
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	3	3	3	3	19
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	3	3	3	3	18
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	3	4	3	3	21
10	3	3	3	3	3	3	18
11	3	2	3	4	3	4	19
12	3	3	4	3	4	4	21
13	3	3	3	3	3	3	18
14	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
16	3	3	4	4	4	4	22



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Financial Benefit						Total Skor
	PFB1	PFB2	PFB3	PFB4	PFB5	PFB6	
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	3	3	3	3	4	20
19	3	4	4	4	3	3	21
20	4	4	4	4	4	4	24
21	3	3	3	3	3	3	18
22	2	3	4	4	3	4	20
23	3	3	3	3	3	3	18
24	4	4	4	4	4	4	24
25	3	3	3	3	3	3	18
26	3	4	3	3	4	3	20
27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	4	4	4	4	4	23
29	3	3	3	4	3	3	19
30	3	4	3	3	4	3	20
31	3	4	3	3	3	3	19
32	4	3	4	4	4	3	22
33	4	3	4	4	4	4	23
34	3	3	3	3	3	3	18
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	3	4	4	23
38	3	3	3	4	3	4	20
39	2	3	4	4	4	4	21
40	4	4	4	4	4	4	24
41	3	3	4	3	4	3	20
42	3	3	3	3	3	3	18
43	3	2	2	3	2	3	15
44	3	3	3	3	3	3	18
45	3	2	4	3	3	4	19



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Financial Benefit						Total
	PFB1	PFB2	PFB3	PFB4	PFB5	PFB6	Skor
46	4	4	3	4	3	4	22
47	4	4	4	4	4	4	24
48	3	3	3	3	3	4	19
49	4	4	4	4	4	4	24
50	3	4	3	4	4	4	22
51	3	3	3	2	3	3	17
52	3	3	3	3	3	3	18
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	2	2	2	2	2	2	12
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	3	4	4	4	23
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	3	4	4	4	4	23
60	3	3	3	3	3	3	18
61	4	4	4	4	4	4	24
62	4	4	3	3	4	4	22
63	3	3	3	3	3	4	19
64	3	3	3	3	3	3	18
65	4	3	4	4	4	2	21
66	3	3	4	4	3	3	20
67	4	4	3	3	3	3	20
68	3	3	3	3	3	3	18
69	4	3	3	4	3	2	19
70	4	3	3	3	4	4	21
71	4	3	4	4	4	4	23
72	4	4	4	3	4	2	21
73	4	4	4	4	4	4	24
74	3	3	3	3	3	3	18



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Financial Benefit						Total
	PFB1	PFB2	PFB3	PFB4	PFB5	PFB6	Skor
75	4	4	4	3	3	3	21
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	3	4	4	4	23
78	3	3	3	3	3	3	18
79	4	4	4	4	4	4	24
80	3	3	3	3	3	3	18
81	3	2	2	3	4	4	18
82	3	4	4	3	4	3	21
83	4	3	3	4	3	4	21
84	2	2	4	3	3	3	17
85	3	3	4	4	3	4	21
86	4	4	3	4	3	3	21
87	2	3	4	4	3	3	19
88	3	3	3	3	3	3	18
89	4	4	4	4	4	4	24
90	3	3	3	3	3	3	18
91	3	3	3	3	3	3	18
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	4	3	3	3	21
94	1	1	1	1	1	1	6
95	4	3	3	3	3	4	20
96	4	4	4	4	4	3	23
97	4	4	3	4	4	4	23
98	3	3	3	3	3	3	18
99	4	3	4	4	4	4	23
100	4	3	3	4	3	3	20
101	4	3	3	4	4	4	22
102	3	3	3	3	3	3	18
103	4	4	4	4	4	4	24



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Financial Benefit						Total
	PFB1	PFB2	PFB3	PFB4	PFB5	PFB6	Skor
104	4	4	3	4	4	3	22
105	3	3	3	3	3	4	19
106	3	3	3	3	3	3	18
107	4	3	3	3	4	3	20
108	3	3	3	4	3	3	19
109	4	4	4	4	4	4	24
110	4	4	3	4	4	4	23
111	3	3	3	3	3	3	18
112	4	3	4	4	4	4	23
113	3	3	3	4	4	3	20
114	3	3	3	3	3	3	18
115	3	3	3	3	3	3	18
116	3	3	3	3	3	3	18
117	4	3	4	4	4	4	23
118	3	4	4	3	4	4	22
119	4	4	4	4	4	4	24
120	4	4	4	4	4	4	24
121	3	3	3	3	3	3	18
122	4	3	4	4	4	4	23
123	4	4	3	3	4	4	22
124	3	3	3	3	4	4	20
125	4	4	4	4	4	4	24

No	Perceived Service Quality						Total
	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	Skor
1	4	4	4	4	4	4	24
2	3	4	4	3	4	4	22
3	3	4	3	4	3	3	20
4	4	4	4	4	4	4	24



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Service Quality						Total
	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	Skor
5	3	3	3	3	4	4	20
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	3	3	3	3	18
8	4	4	4	4	4	4	24
9	3	3	4	3	4	3	20
10	3	3	3	3	3	3	18
11	3	3	4	4	3	4	21
12	4	4	4	3	3	4	22
13	4	3	3	3	3	3	19
14	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
16	3	3	3	3	4	4	20
17	4	3	4	4	3	4	22
18	3	3	4	4	3	3	20
19	3	4	4	3	3	3	20
20	4	4	4	4	4	4	24
21	3	3	3	3	3	3	18
22	2	2	3	4	1	4	16
23	3	3	3	3	3	3	18
24	4	4	4	4	4	4	24
25	3	4	4	4	4	4	23
26	3	4	4	4	4	3	22
27	3	3	3	3	3	3	18
28	4	3	4	3	2	3	19
29	4	3	3	3	3	3	19
30	2	3	3	2	3	3	16
31	4	3	3	3	3	3	19
32	4	4	3	4	3	4	22
33	4	4	4	4	4	4	24



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Service Quality						Total
	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	Skor
34	3	3	3	3	3	3	18
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	3	3	4	3	4	4	21
38	4	3	4	4	3	4	22
39	2	2	3	2	2	3	14
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	3	4	4	4	3	22
42	3	3	3	3	3	3	18
43	3	2	4	2	2	3	16
44	3	3	3	2	3	3	17
45	3	4	3	4	3	4	21
46	3	3	4	4	3	4	21
47	4	2	1	2	2	1	12
48	4	4	3	3	3	3	20
49	4	4	4	4	4	4	24
50	2	3	3	2	2	3	15
51	3	3	3	3	3	2	17
52	3	3	3	3	3	3	18
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	2	2	2	2	2	2	12
56	4	4	4	4	4	4	24
57	3	4	4	4	4	3	22
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	3	3	3	3	3	3	18
61	4	4	4	4	4	4	24
62	4	4	3	3	4	4	22



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Service Quality						Total
	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	Skor
63	3	3	4	3	3	4	20
64	3	3	3	3	3	3	18
65	3	3	4	4	3	3	20
66	4	3	4	3	3	3	20
67	3	4	4	3	3	3	20
68	3	3	3	3	3	3	18
69	4	3	3	3	4	3	20
70	4	3	4	2	3	4	20
71	4	4	4	4	3	4	23
72	2	3	3	4	3	3	18
73	4	4	4	4	4	4	24
74	3	3	3	3	3	3	18
75	3	3	3	3	3	3	18
76	4	4	4	2	3	4	21
77	4	3	4	3	3	4	21
78	3	3	3	3	3	3	18
79	4	4	4	4	4	4	24
80	3	3	3	3	3	3	18
81	4	3	4	3	2	3	19
82	4	4	4	3	3	3	21
83	4	4	4	4	3	4	23
84	3	3	4	3	3	3	19
85	4	4	3	3	3	4	21
86	4	4	3	3	3	3	20
87	2	3	3	2	2	3	15
88	3	3	3	3	3	3	18
89	4	4	4	4	4	4	24
90	3	3	3	3	3	3	18
91	3	2	3	2	2	3	15



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Service Quality						Total
	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	Skor
92	4	4	4	4	4	4	24
93	2	3	2	3	3	3	16
94	1	1	1	1	1	1	6
95	2	3	3	2	3	3	16
96	3	4	4	4	4	4	23
97	4	4	3	3	4	3	21
98	3	3	4	3	4	3	20
99	4	4	4	4	4	4	24
100	3	3	4	4	3	4	21
101	4	3	4	4	3	4	22
102	2	3	3	2	3	3	16
103	4	4	4	4	4	4	24
104	4	4	4	3	4	4	23
105	4	4	3	3	3	3	20
106	3	3	3	3	3	3	18
107	4	4	3	4	4	4	23
108	3	3	4	3	3	3	19
109	4	4	4	3	4	4	23
110	4	4	4	4	4	4	24
111	3	3	3	3	3	3	18
112	3	3	4	4	2	3	19
113	4	4	4	4	3	3	22
114	3	3	3	3	3	3	18
115	3	3	3	3	3	3	18
116	3	3	3	3	3	3	18
117	4	4	4	4	4	4	24
118	4	4	4	3	4	3	22
119	3	4	4	3	4	4	22
120	4	3	4	3	3	3	20



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Perceived Service Quality						Total
	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	Skor
121	3	3	3	3	3	3	18
122	4	3	4	4	3	4	22
123	4	4	4	4	4	4	24
124	2	2	3	2	2	3	14
125	4	4	4	4	4	4	24

No	Minat Menggunakan						Total
	MM1	MM2	MM3	MM4	MM5	MM6	Skor
1	4	4	4	4	4	4	24
2	3	4	3	4	4	4	22
3	3	3	3	4	3	4	20
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	4	4	3	3	21
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	3	3	3	3	18
8	4	4	4	4	4	4	24
9	3	4	3	3	4	4	21
10	3	3	3	3	3	3	18
11	4	3	2	3	3	4	19
12	3	4	4	4	4	4	23
13	3	3	3	3	3	3	18
14	3	3	3	3	3	4	19
15	3	3	3	3	3	3	18
16	3	3	3	4	4	4	21
17	4	4	3	4	4	4	23
18	4	3	4	3	4	3	21
19	3	4	3	3	3	3	19
20	4	4	4	4	4	4	24
21	3	3	3	3	3	3	18



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

22	3	3	3	4	3	3	19
23	3	3	3	3	3	3	18
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	3	3	3	4	4	3	20
27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	4	3	3	4	4	21
29	3	3	4	3	3	4	20
30	3	3	3	3	4	3	19
31	3	4	3	3	3	3	19
32	4	3	4	4	4	4	23
33	4	4	4	3	4	3	22
34	3	3	3	3	3	3	18
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	3	4	4	4	4	23
38	4	4	3	3	4	3	21
39	4	3	3	3	3	4	20
40	4	4	4	4	4	4	24
41	3	4	3	4	4	4	22
42	3	3	3	3	3	3	18
43	4	2	3	3	3	3	18
44	3	2	2	3	3	3	16
45	3	4	3	4	3	4	21
46	3	3	4	4	3	4	21
47	3	3	3	2	3	3	17
48	3	3	4	3	4	4	21
49	4	4	4	4	4	4	24
50	2	4	3	3	4	3	19
51	4	3	4	3	3	4	21
52	3	3	3	3	3	3	18



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	2	2	2	2	2	2	12
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	3	4	4	4	3	22
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	3	3	3	3	3	19
61	4	4	4	4	4	4	24
62	4	4	3	3	4	4	22
63	3	3	2	3	2	2	15
64	3	3	3	3	3	3	18
65	4	3	4	4	4	4	23
66	4	3	2	3	3	4	19
67	3	4	3	3	3	3	19
68	3	3	3	3	3	3	18
69	3	2	2	3	4	2	16
70	3	4	3	4	4	3	21
71	4	4	4	4	2	4	22
72	4	4	2	2	4	3	19
73	3	4	4	4	4	4	23
74	3	3	3	3	3	3	18
75	3	3	3	3	3	3	18
76	3	3	3	4	4	4	21
77	4	4	4	3	4	3	22
78	3	3	3	3	3	3	18
79	4	4	4	4	4	4	24
80	3	3	3	3	3	3	18
81	2	2	2	3	3	4	16
82	4	4	4	3	3	3	21
83	4	4	3	4	3	3	21



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

84	4	4	3	3	4	4	22
85	4	4	3	3	3	3	20
86	4	4	4	4	4	4	24
87	4	2	3	2	3	3	17
88	3	3	3	3	3	3	18
89	4	4	4	4	4	4	24
90	3	3	3	3	3	3	18
91	2	3	2	2	3	3	15
92	3	3	3	3	3	3	18
93	2	2	4	4	4	4	20
94	1	1	1	1	1	1	6
95	2	2	3	4	4	4	19
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	3	2	3	4	4	20
98	4	3	2	3	3	3	18
99	3	3	3	4	3	3	19
100	4	4	4	4	4	4	24
101	4	3	3	4	4	4	22
102	4	3	3	3	3	3	19
103	4	4	4	4	4	4	24
104	3	4	4	4	4	3	22
105	3	3	3	3	4	3	19
106	3	3	3	3	3	3	18
107	4	3	4	3	3	4	21
108	3	3	3	3	3	4	19
109	3	4	4	4	3	4	22
110	3	4	4	4	4	4	23
111	3	3	3	3	3	3	18
112	4	3	4	4	4	4	23
113	4	4	4	4	4	4	24
114	2	3	2	2	3	4	16



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

115	3	3	3	3	3	3	18
116	3	3	3	3	3	3	18
117	4	4	4	4	4	4	24
118	4	4	4	2	4	4	22
119	4	4	4	4	4	4	24
120	4	3	4	4	4	4	23
121	3	3	3	3	3	3	18
122	4	1	3	4	4	3	19
123	4	3	4	3	3	4	21
124	3	4	3	3	3	3	19
125	4	4	4	4	4	4	24

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 4. Uji Validitas Pre-test

A. *Perceived Value*

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.777**	.619**	.418*	.493**	.609**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.019	.005	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X1.2	Pearson Correlation	.777**	1	.800**	.375*	.610**	.791**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.038	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X1.3	Pearson Correlation	.619**	.800**	1	.421*	.420*	.547**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.018	.019	.001	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X1.4	Pearson Correlation	.418*	.375*	.421*	1	.346	.372*	.607**
	Sig. (2-tailed)	.019	.038	.018		.056	.039	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X1.5	Pearson Correlation	.493**	.610**	.420*	.346	1	.528**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.019	.056		.002	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X1.6	Pearson Correlation	.609**	.791**	.547**	.372*	.528**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.039	.002		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
TOTAL	Pearson Correlation	.822**	.925**	.796**	.607**	.733**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. *Perceived Financial Benefits*

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.386*	.345	.303	.390*	.424*	.645**
	Sig. (2-tailed)		.032	.057	.098	.030	.017	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X2.2	Pearson Correlation	.386*	1	.409*	.363*	.580**	.124	.650**
	Sig. (2-tailed)	.032		.022	.045	.001	.508	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X2.3	Pearson Correlation	.345	.409*	1	.674**	.667**	.805**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.057	.022		.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X2.4	Pearson Correlation	.303	.363*	.674**	1	.343	.609**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.098	.045	.000		.059	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X2.5	Pearson Correlation	.390*	.580**	.667**	.343	1	.610**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.030	.001	.000	.059		.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X2.6	Pearson Correlation	.424*	.124	.805**	.609**	.610**	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	.017	.508	.000	.000	.000		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
TOTAL	Pearson Correlation	.645**	.650**	.864**	.731**	.799**	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



C. Perceived Service Quality

Correlations								
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.429*	.406*	.289	.306	.251	.632**
	Sig. (2-tailed)		.016	.023	.115	.094	.173	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X3.2	Pearson Correlation	.429*	1	.626**	.386*	.671**	.345	.813**
	Sig. (2-tailed)	.016		.000	.032	.000	.057	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X3.3	Pearson Correlation	.406*	.626**	1	.557**	.398*	.485**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.023	.000		.001	.027	.006	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X3.4	Pearson Correlation	.289	.386*	.557**	1	.192	.529**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.115	.032	.001		.301	.002	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X3.5	Pearson Correlation	.306	.671**	.398*	.192	1	.355*	.711**
	Sig. (2-tailed)	.094	.000	.027	.301		.050	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X3.6	Pearson Correlation	.251	.345	.485**	.529**	.355*	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.173	.057	.006	.002	.050		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
TOTAL	Pearson Correlation	.632**	.813**	.793**	.669**	.711**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D. Minat Menggunakan

		Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.392 [*]	.544 ^{**}	.483 ^{**}	.437 [*]	.392 [*]	.718 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.029	.002	.006	.014	.029	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y.2	Pearson Correlation	.392 [*]	1	.405 [*]	.411 [*]	.616 ^{**}	.561 ^{**}	.755 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.029		.024	.022	.000	.001	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y.3	Pearson Correlation	.544 ^{**}	.405 [*]	1	.490 ^{**}	.452 [*]	.292	.714 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002	.024		.005	.011	.111	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y.4	Pearson Correlation	.483 ^{**}	.411 [*]	.490 ^{**}	1	.548 ^{**}	.490 ^{**}	.763 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.006	.022	.005		.001	.005	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y.5	Pearson Correlation	.437 [*]	.616 ^{**}	.452 [*]	.548 ^{**}	1	.550 ^{**}	.804 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.011	.001		.001	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y.6	Pearson Correlation	.392 [*]	.561 ^{**}	.292	.490 ^{**}	.550 ^{**}	1	.732 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.029	.001	.111	.005	.001		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
TOTAL	Pearson Correlation	.718 ^{**}	.755 ^{**}	.714 ^{**}	.763 ^{**}	.804 ^{**}	.732 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5. Uji Realibilitas Pre-test

A. Perceived Value

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.875	6

B. Perceived Financial Benefits

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.838	6

C. Perceived Service Quality

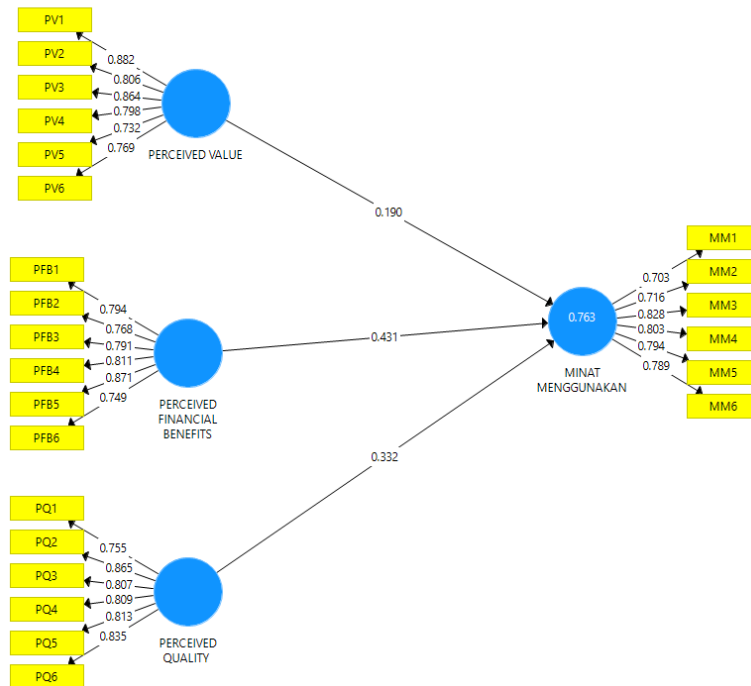
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.802	6

D. Minat Menggunakan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.842	6

Lampiran 6. Uji Data Validitas

A. Loading Factor



B. Cross Loading

	MINAT MENGGUNAKAN	PERCEIVED FINANCIAL BENEFITS	PERCEIVED QUALITY	PERCEIVED VALUE
MM1	0,703			
MM2	0,716			
MM3	0,828			
MM4	0,803			
MM5	0,794			
MM6	0,789			
PFB1		0,794		
PFB2		0,768		
PFB3		0,791		
PFB4		0,811		
PFB5		0,871		
PFB6		0,749		
PQ1			0,755	
PQ2			0,865	
PQ3			0,807	
PQ4			0,809	
PQ5			0,813	
PQ6			0,835	
PV1				0,882
PV2				0,806
PV3				0,864
PV4				0,798
PV5				0,732
PV6				0,769



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7. R-Squared

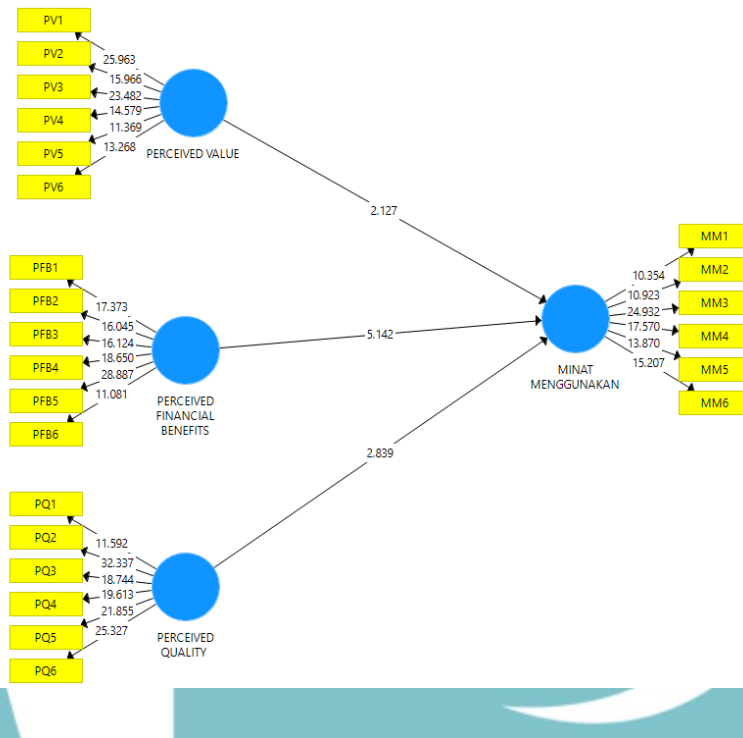
A. R-Square

R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
MINAT MENGGUNAKAN	0.763	0.757

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 8. Uji Hipotesis



Path Coefficients

	Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Co...	Samples	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O/...	P Values		
PERCEIVED FINANCIAL BENEFITS -> MINAT MENGGUNAKAN	0.431	0.429	0.078	5.523	0.000		
PERCEIVED QUALITY -> MINAT MENGGUNAKAN	0.332	0.322	0.112	2.972	0.003		
PERCEIVED VALUE -> MINAT MENGGUNAKAN	0.190	0.204	0.088	2.158	0.031		



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BISMILLAH TURNITIN.docx

ORIGINALITY REPORT

30%	27%	18%	14%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.upi.edu Internet Source	2%
2	Submitted to Politeknik Negeri Jakarta Student Paper	1%
3	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
5	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
6	journal.laaroiba.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	1%
8	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	1%