

Pengaruh Produk Gadai, Faktor Bunga, Layanan Terhadap Tingkat Pendapatan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Studi Kasus PT Pegadaian (Persero) Di Kota Mojokerto)

Agus Supriyono, Khoirudin, Humaidah Muafiqie
Magister Ilmu Ekonomi, Universitas Darul Ulum, Jombang
agussupriy@gmail.com, khoirudin.ep@undar.ac.id, fiqie63@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan tingkat pengaruh Produk-Produk Gadai, Faktor Bunga dan Layanan PT Pegadaian (Persero) Terhadap Tingkat Pendapatan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah di Kota Mojokerto. Penelitian merupakan penelitian penjelasan (Explanatory Research), menggunakan rancangan survey penelitian korelasional. Kerangka konseptual mendasari pengajuan hipotesis. Tempat penelitian pada PT (Persero) Pegadaian Mojokerto dengan jumlah sampel 100 orang. Instrumen pengukuran diberikan kepada sampel untuk memperoleh data variabel penelitian dengan skala Linkert. Data penelitian dianalisis dengan Analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis. Diperoleh bahwa produk-produk gadai, faktor bunga dan pelayanan PT Pegadaian secara signifikan tidak berpengaruh positif secara simultan pada peningkatan pendapatan UMKM dengan kontribusi sebesar $R = 0,200$, $F = 1,328$ dan $p = 0,270 < 0,01$ dengan kontribusi 20 % ($R^2 = 0,040$). Diketahui produk-produk gadai secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan peningkatan pendapatan UMKM ($\beta = 0,320$, dan $p = 0,437 > 0,05$). Diketahui faktor bunga secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan peningkatan pendapatan UMKM ($\beta = 0,375$, dan $p = 0,364 > 0,05$). Diketahui layanan PT pegadaian secara parsial tidak berpengaruh dan signifikan pada Peningkatan Pendaptan UMKM ($\beta = -0,221$, dan $p = 0,122 > 0,05$).

Kata Kunci: Produk-produk gadai, faktor bunga, layanan, PT(Persero) Pegadaian Pendapatan, UMKM

ABSTRACT

This study aims to determine the effect and level of influence of Pawn Products, Interest Factors and Services of PT Pegadaian (Persero) Against Levels of Micro and Small Business Revenues in Mojokerto City. The research is an explanatory research (Explanatory Research), using a correlational research survey design. Conceptual framework underlies the submission of hypotheses. Place of research at PT (Persero) Pegadaian Mojokerto with a sample of 100 people. Measurement instruments are given to the sample to obtain research variable data with Linkert scale. The research data were analyzed with multiple linear regression analysis to test the hypothesis. It was found that pawn products, interest factors and PT Pegadaian services significantly simultaneously positively influenced the increase in UMKM revenue with contributions of $R = 0,200$, $F = 1,328$ and $p = 0,270 < 0,01$ with a contribution of 20% ($R^2 = 0.040$). It is known that the pawn products have a partially positive and significant effect on the increase in UMKM income ($\beta = 0.320$, and $p = 0,437 > 0.05$). It is known that the interest factor partially has a positive and significant effect on UMKM income increase ($\beta = 0.375$, and $p = 0,364 > 0.05$). It is known that PT pawnshop services partially had no effect and significantly on the Increase in UMKM Income ($\beta = -0,221$, and $p = 0,122 > 0.05$).

Keywords: Mortgage products, interest factors, services, PT (Persero) Pawnshop Revenue, UMKM

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan merupakan sebuah perantara dalam penghimpunan dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Lembaga keuangan terdiri dari lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan cukup berperan penting dalam perekonomian di Indonesia dan merupakan salah satu aspek yang penting dalam kehidupan manusia baik dalam bertransaksi, penyimpanan, pembiayaan, layanan pembayaran maupun kebutuhan akan dana salah satunya adalah pegadaian.

Kelebihan dari PT pegadaian ini jika masyarakat membutuhkan dana cepat maka masyarakat tidak perlu menjual barang-barangnya, tetapi hanya dijadikan jaminan dalam mengajukan kredit. Jika pihak yang mengajukan kredit sudah melunasi pinjamannya maka barang yang dijadikan jaminan dapat diambil kembali. Tetapi harus sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan oleh pihak pegadaian. Jika dalam waktu yang ditentukan pihak yang mengajukan kredit belum bias melunasinya maka pihak tersebut bisa mengajukan perpanjangan waktu, tetapi hanya membayar bunganya saja dan karena hal tersebut pegadaian sangat dminati oleh pelaku UMKM.

Choirun Nisa' (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa UMKM tidak terlepas dari masalah. Data BPS 2017 menunjukkan 35,10% UMKM menyatakan kesulitan permodalan, kemudian diikuti oleh kepastian pasar 25,9% dan kesulitan bahan baku 15,4% dan lain sebagainya seperti dari factor kemampuan, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi sehingga UMKM sulit berkembang dibandingkan usaha-usaha besar.

Sudiarto, dkk (2014) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa pengembangan UMKM di Indonesia merupakan salah satu prioritas dalam pembangunan ekonomi nasional. Hal ini selain karena usaha tersebut merupakan tulang punggung sistem ekonomi kerakyatan yang tidak hanya ditujukan untuk mengurangi masalah kesenjangan antar golongan, pendapatan, dan antar pelaku usaha, ataupun pengentasan kemiskinan dan penyerapan tenaga kerja. Perkembangannya mampu memperluas basis ekonomi dan memberikan kontribusi yang signifikan, yaitu meningkatnya perekonomian daerah dan ketahanan ekonomi nasional.

Kota Mojokerto merupakan kota yang hanya memiliki luas 717,8 km² dengan jumlah penduduk 1.138.262 Jiwa (2017) dan jumlah UMKM hasil SE2016-L sebanyak 124.198 usaha, atau sebesar 99,09 persen dari keseluruhan usaha/perusahaan yang mencapai 125.336 unit usaha. UMK terbanyak terdapat di Kecamatan Puri sebesar 10.589 unit usaha, atau sekitar 8,53 persen dari total UMK di Kabupaten Mojokerto. Jumlah terbanyak berikutnya adalah Kecamatan Mojosari sebesar 9.843 unit usaha (7,93 persen), Kecamatan Trowulan dengan 9.277 unit usaha (7,47 persen), dan Kecamatan Sooko dengan 9.224 unit usaha (7,43 persen). Sementara jumlah UMK paling kecil berada di Kecamatan Trawas sebanyak 3.183 unit usaha. Jumlah ini sekitar 2,56 persen dari total UMK dan sebesar 2,54 persen dari keseluruhan perusahaan/usaha hasil Listing SE2016.

Dikota Mojokerto kredit pegadaian terbanyak diserap oleh sektor perdagangan dikarenakan Mojokerto terdapat banyak tempat wisata, kuliner dan kerajinan serta home industri, banyak masyarakat kota Mojokerto menggunakan kredit pegadaian karena pegadaian dianggap mampu membantu kesulitan masyarakat kota Mojokerto terutama golongan ekonomi menengah ke bawah yang membutuhkan dana cepat untuk mengembangkan usahanya dengan syarat yang mudah dan prosedur tidak berbelit-belit, dan dengan sistem kredit pegadaian masyarakat tidak harus menjual barang-barangnya tapi sebagai jaminan.

Radlyah (2018), dalam penelitiannya *Analysis of Marketing Mix Implementation at PT. Pegadaian of Malalayang Branch of City of Manado*, menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara marketing mix dengan kepuasan nasabah gadai. Dan Hurul Ain, dkk (2016), dalam penelitiannya *Analisis Perkembangan Pemberian Produk Kredit Cepat Dan Aman (KCA) Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado*. Menemukan bahwa Pegadaian banyak pengeluaran uang untuk implementasi pinjaman kepada pelanggan dalam meningkatkan pinjamannya kepada publik dengan menurunkan suku bunga dengan produk yang diminati yaitu pinjaman hipotek KCA.

Dengan hasil penelitian di atas, diketahui bahwa nasabah PT Persero Pegadaian terus meningkat setiap tahunnya karena faktor rendahnya bunga dan pilihan produk. Sehubungan dengan hal tersebut sampai saat ini PT. Persero Pegadaian cabang Mojokerto masih terus berupaya untuk mengembangkan usaha bersama masyarakat dari lapisan ekonomi menengah kebawah serta tetap berpegang pada azas pengabdian, kerakyatan dan solidaritas dengan berbagai produk, sistem layanan, dan kemudahan salah satunya adalah bunga yang sangat ringan khususnya kepada pelaku ekonomi masyarakat kecil menengah.

Untuk itu tujuan penelitian dibuat adalah untuk mengetahui pengaruh produk-produk gadai, faktor bunga dan layanan pt (persero) pegadaian terhadap tingkat pendapatan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah di Kota Mojokerto.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang untuk mencari keterkaitan produk-produk gadai, faktor bunga dan layanan PT Pegadaian (variabel dependen) dari terhadap tingkat perekonomian masyarakat usaha mikro kecil dan menengah (variabel independen). Penelitian merupakan penelitian penjelasan (*Explanatory Research*), menggunakan rancangan survey penelitian korelasional. Kerangka konseptual mendasari pengajuan hipotesis. Instrumen pengukuran diberikan kepada sampel untuk memperoleh data variabel penelitian. Data penelitian dianalisis dengan Analisis Moderat untuk menguji hipotesis. Populasi penelitian ini adalah nasabah gadai perorangan yang datang di PT Pegadaian Kota Mojokerto dan berprofesi sebagai masyarakat UMKM orang. dengan menggunakan teknik *Total Sampling* yaitu 100 orang dari 357. Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan

reliabilitas. Data variabel penelitian dikumpulkan dengan teknik survey. Pengolahan data menggunakan perhitungan statistik regresi berganda berdasarkan hasil perolehan data dari jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan dengan menggunakan skala liker.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1 Deskripsi Tempat Penelitian

Pegadaian Mojokerto merupakan salah satu Kantor Cabang Pelayanan dari Kantor Wilayah 12 Surabaya, yang menempati kantor di Jalan W.R Supratman No. 30 Purwotengah Magersari Mojokerto Jawa Timur. Karena Pegadaian Mojokerto merupakan Kantor Cabang, semua kebijakan dan atau produk sudah ditentukan oleh Kantor Pusat. Tugas dan fungsi Kantor Cabang Pegadaian Mojokerto adalah membantu pemerintah untuk membantu rakyat menegah ke bawa dalam permodalan dengan sistem yang tidak berbelit-belit.

Produk gadai yang ditetapkan oleh PT Pegadaian Pusat berjumlah 7 (tujuh) produk yang telah disebutkan peneliti pada yaitu KCA, Krasida, Amanah, Mulia, Tabungan Emas dan Remittance. Sedangkan produk gadai yang hanya dikhususkan untuk pengembangan UMKM adalah produk Krasida dan Kreasi.

Krasida merupakan kredit pinjaman angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem gadai. Krasida merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah dan murah. Agunan berupa perhiasan emas dan kendaraan bermotor.

Keunggulan produk gadai Krasida adalah sebagai berikut :

1. Layanan KCA tersedia lebih dari 4400 outlet Pegadaian di seluruh Indonesia.
2. Prosedur pengajuan sangat mudah, calon nasabah atau debitur hanya perlu membawa agunan emas atau mobil.
3. Pinjaman mulai dari Rp.1,000,000,- hingga Rp.250,000,000,-.
4. Pinjaman bisa mencapai 95% dari nilai taksiran agunan.
5. Sewa Modal relatif murah dengan angsuran tetap per bulan.
6. Jangka waktu pinjaman fleksibel. Dengan pilihan jangka waktu 6, 12, 24, 36 bulan.
7. Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk sewa modal.

Persyaratan produk gadai Krasida adalah sebagai berikut :

1. Fotocopy KTP dan kartu keluarga
2. Menyerahkan dokumen yang sah
3. Menyerahkan Barang Jaminan berupa perhiasan emas atau kendaraan bermotor
4. Untuk agunan berupa kendaraan bermotor, dilengkapi dengan dokumen kepemilikan (BPKB asli, fotocopy STNK dan Faktur Pembelian)

Kreasi adalah Kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Kecil dan menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem Fidusia. Sistem Fidusia berarti agunan untuk pinjaman cukup dengan BPKB sehingga kendaraan masih bisa digunakan untuk usaha. Kreasi merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah dan murah.

Keunggulan produk kreasi adalah sebagai berikut :

Prosedur pengajuan kredit sangat cepat dan mudah. Agunan cukup BPKB kendaraan bermotor

1. Pinjaman mulai dari Rp.1,000,000 hingga Rp.200,000,000
2. Proses kredit hanya butuh 3 hari, dan dana dapat segera cair
3. Sewa Modal (bunga pinjaman) relatif murah dengan angsuran tetap per bulan
4. Jangka waktu pinjaman fleksibel. Dengan pilihan jangka waktu 12,18,24,36 bulan
5. Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk sewa modal
6. Kreasi dapat diperoleh di seluruh outlet Pegadaian di Indonesia

Persyaratan produk kreasi adalah sebagai berikut :

1. Memiliki usaha yang memenuhi kriteria kelayakan serta telah berjalan 1 (satu) tahun
2. Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, dan Surat Nikah (jika sudah menikah)
3. Menyerahkan dokumen yang sah
4. Menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB asli, fotocopy STNK dan Faktur Pembelian)

Setiap tahunnya produk-produk yang ditetapkan oleh PT Pegadaian dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi. Satu produk dapat dikembangkan atau dikurangi sesuai dengan kondisi tempat dan kebutuhan nasabah. Contoh dari data dua tahun terakhir antara tahun 2017 dan 2018.

Pada tahun 2017, produk gadai yang tertera pada sistem laporan pegadaian Mojokerto berjumlah

Tabel 1
Rekap Omset (UP & BJ) Periode 31/01/2017 s/d 30/12/2017
KANWIL SURABAYA - CP MOJOKERTO(13824)

1. Gadai KCA / Rahn	Uang Pinjaman	Uang Pinjaman
Golongan	2017	2018
A	1,186,920,000	5,280,210,000
B	44,057,830,000	113,121,030,000
C	24,833,190,000	54,002,850,000
D	12,354,300,000	18,488,300,000
TOTAL :	82,432,240,000	190,892,390,000
Mikro dan Lainnya	Uang Pinjaman	Uang Pinjaman
Produk	2017	2018
1. KREASI	2,604,100,000	3,546,500,000
2. KRASIDA	157,700,000	1,689,500,000
3. GADAI PRIMA	160,810,000	-
4. KREASI ULTRA MIKRO	25,000,000	39,000,000
5. GADAI FLEXI	20,720,000	611,520,000
6. GADAI TABUNGAN EMAS	40,670,000	-
7. MULIA ULTIMATE KONVEN	43,595,270	-
8. MULIA BARU	192,818,214	393,837,880
9. KREASI MULTI GUNA	15,000,000	-
10. EMASKU		77,099,200
11. KRESNA KHUSUS		100,000,000
TOTAL :	3,260,413,484	6,457,457,080

Sumber : PT Pegadaian Mojokerto

Kredit Cepat Aman (KCA) merupakan kredit terfavorit yang diambil nasabah. Pada tahun 2017 kredit agunan dengan perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan barang elektronik lainnya ini mencapai total Rp. 82,432,240,000 dan pada tahun 2018 mencapai Rp. 190,892,390,000 atau merangkak naik 43,18 %.

Pada produk gadai yang khususkan untuk masyarakat Usaha Kecil dan Menengah pada tahun 2017 ada 9 produk yang ditawarkan yaitu Kreasi, Krasida, Gadai Prima, Kreasi Ultra Mikro, Gadai Flexi, Gadai Tabungan Emas, Mulia Ultimate Konven, Mulia Baru dan Kreasi Multi Guna. Sedangkan pada tahun 2018 dengan kebijakan baru ditetapkan untuk produk yang dipasarkan yaitu sebanyak 7 produk yaitu Kreasi, Krasida, Kreasi Ultra Mikro, Gadai Flexi, Mulia Baru, Emasku, Kresna Khusus. Pencapaian kredit terus meningkat dari tahun 2017 sebesar Rp. 3,260,413,484, pada tahun 2018 mencapai total kredit Rp. 6,457,457,080 atau meningkat 50,49%.

Bunga Pegadaian CP Mojokerto Krasida

Kredit (pinjaman) angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem gadai. KRASIDA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah dan murah. Agunan berupa perhiasan emas dan kendaraan

bermotor. Dengan Pinjaman mulai dari Rp.1.000.000,- hingga Rp.250.000.000,-. Dengan nilai taksiran sampai 95% jangka waktu 6, 12, 24, 36 bulan dengan bunga 1,12 bulan.

Kreasi

Pegadaian Kreasi (Kredit Angsuran Fidusia) diberikan kepada para pengusaha mikro-kecil (dalam rangka pengembangan usaha) dengan skema penjaminan secara fidusia dan pengembalian pinjamannya dilakukan melalui angsuran perbulan dalam jangka waktu kredit 12 hingga 36 bulan. Perolehan kredit diselenggarakan dengan cara menyerahkan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) sebagai agunan dengan bunga pinjaman 1,12% perbulan, flat. Kredit Kreasi adalah modifikasi dari produk lama yang sebelumnya dikenal dengan nama Kredit Kelayakan Usaha Pegadaian dengan besar pinjaman antara Rp. 1.000.000 s/d Rp. 250.000.000,-

2. Analisis Deskriptif

a. Deskripsi Responden

Dari hasil uji SPSS 21, untuk tingkatan jenis kelamin responden adalah sebagai berikut :

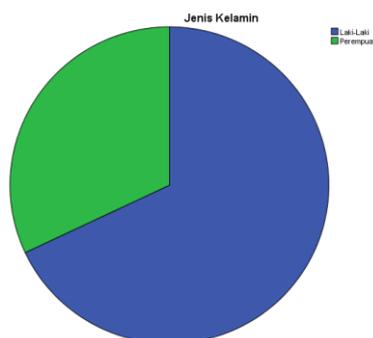
Tabel. 2

Deskripsi Responden dilihat dari Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	68	68,0	68,0	68,0
	Perempuan	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel diolah SPSS 21



Dalam tabel 2 atau terlihat dalam diagram pie di atas bahwa responden laki-laki berjumlah 68% dan perempuan berjumlah 32%. Menunjukkan bahwa pelaku UMKM yang mengambil gadai di PT Pegadaian adalah rata-rata laki-laki.

Angkatan kerja adalah penduduk usia produktif yang berusia 15-64 tahun yang sudah mempunyai pekerjaan tetapi sementara tidak bekerja, maupun yang sedang aktif mencari pekerjaan. Bukan angkatan kerja adalah mereka yang berumur 10 tahun ke atas yang kegiatannya hanya bersekolah, mengurus rumah tangga dan sebagainya, maka pada penelitian ini umur responden dikelompokkan menjadi 3 kelompok; 1. Usia 20 sampai dengan usia 30, 2. Usia 31 sampai dengan usia 42 dan kelompok 3 adalah usia 43 sampai dengan usia 65 adalah sebagai berikut :

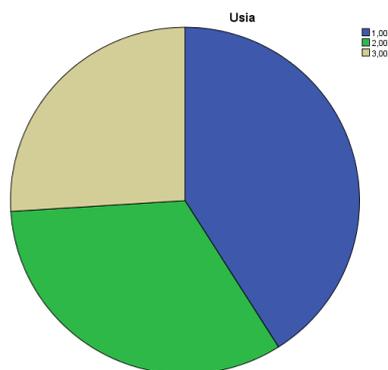
Tabel. 3

Deskripsi Responden dilihat dari Umur

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	41	41,0	41,0	41,0
	2,00	33	33,0	33,0	74,0
	3,00	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel diolah SPSS 21



Dalam tabel dan gambar di atas di peroleh bahwa usia produktif tenaga kerja yang paling banyak mengambil gadai adalah adalah usia produktif pertama yaitu usia 20 sampai dengan usia 30, kemudiaa disusul dengan usia produktif kedua yaitu usia 31- 42 dan responden terendah dalam mengambil gadai dilihat dari usia adalah usia produktif ke tiga yaitu usia 43 sampai dengan 65.

Sedangkan hasil Usaha UMKM yang merupakan hasil dalam bentuk usaha yang kegiatan utamanya adalah membeli barang dan menjualnya kembali dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dilihat dari isian responden, dari hasil usaha sebelum dan sesudah menjual barang adalah sebagai berikut:

Tabel. 4

Deskripsi Responden dilihat dari Laba sebelum mengambil gadai

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Laba_sebelum	100	750000,00	15750000,00	6,46E8	6,4617E6	5,30087E6
Valid N (listwise)	100					

Data diolah 2019

Dari tabel 5.5 di atas dapat dilihat bahwa nilai laba yang diperoleh oleh responden sebelum mengambil gadai adalah minimum Rp. 750.000,- per bulan dan maksimal Rp. 15.750.000,- per bulan. Sedangkan keuntungan atau laba sesudah mengambil gadai adalah sebagai berikut :

Tabel. 5

Deskripsi Responden dilihat dari Laba sesudah mengambil gadai

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Laba_sesudah	100	1000000,00	20000000,00	7,01E8	7,0121E6	5,85412E6
Valid N (listwise)	100					

Data diolah 2019

Tabel di atas menunjukkan ada peningkatan laba dari sebelum mengambil gadai sebesar minimum Rp. 1.000.000,- dan maksimum Rp. 2.000.000,-. Akan tetapi juga ada sebaagian kecil mengalami stagnasi dan tidak berjalan lancar dalam usahanya, sebagai berikut :

Tabel. 6

Deskripsi Responden dilihat dari Prosesntase kondisi usaha sesudah dan sebelum mengambil gadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	stagnasi	30	30,0	30,0	30,0
	Lancar	70	70,0	70,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Data diolah 2019

Dari tabel di atas menunjukkan kondisi hasil usaha koresponden sebelum dan sesudah mengambil gadai perbulan, kondisi stagnasi sebanyak 30% dan berjalan lancar sebanyak 70%. Kondisi stagnasi inilah yang kemudian menjadikan kredit macet atau gadai macet.

b. Uji Instrumen Penelitian

Uji intrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji Validitas butir merupakan hasil analisis korelasi Product Moment dikoreksi dengan korelasi skor suatu butir dengan skor total butir (Corrected Item-Total Correlation). Indeks validitas butir $> 0,50$ adalah butir yang memiliki indeks validitas baik. Indeks validitas butir $< 0,20$ dapat langsung dibuang, sedangkan butir lain dapat ditelaah lebih lanjut untuk direvisi. Penelitian ini menggunakan indeks validitas butir $0,30$ untuk menyatakan suatu butir dinyatakan memenuhi validitas (Corrected Item-Total Correlation $> 0,30$). Uji validitas butir dilakukan dengan aplikasi SPSS versi 21. Diharapkan bahwa indeks validitas Corrected Item-Total Correlation $> 0,30$, terjadi pada keseluruhan butir, maka semua butir untukevaluasi keseluruhan yang menilai derajat fakta empiris dan teoritis mendukung ketepatan dan kecermatan interpretasi dan tindakan yang didasarkan atas skor tes atau model-model asesmen yang lain dapat terpenuhi atau valid.

Pada pengujian realibilitas dilakukan dengan metode konsistensi internal. Alpha adalah nilai estimasi reliabilitas (Cortina, 1993). Nilai alpha kurang dari $0,60$ dikategorikan reliabilitas kurang baik, nilai antara $0,60$ s/d $0,79$ dikategorikan reliabilitas diterima, dan nilai $0,8$ s/d $1,0$ dikategorikan reliabilitas baik (Sekaran, 1992). Dari ke tiga variabel independen di dapat realibilty diterima. :

c. Deskripsi Varibel Penelitian

Produk-Produk Gadai dalam wacana responden yang terdiri dari 3 indikator : 1. Performance, 2. Feature dan 3. Reliability dapat dilihat menurut husein umar (2011) adalah sebagai berikut :

Maka dari perhitungan SPSS 21 diperoleh kondisi X1.1 tentang variabel pegadaian adalah sebagai berikut :

Tabel 7
Deskripsi jawaban responden terhadap produk gadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak baik	1	1,0	1,0	1,0
	kurang baik	9	9,0	9,0	10,0
	cukup baik	79	79,0	79,0	89,0
	baik sekali	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Data diolah 2019

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden yang menganggap produk-produk Pegadaian tidak mempengaruhi peningkatan pendapatan ekonomi UMKM adalah hanya 1% atau 1 orang, berpendapat cukup baik sebesar 79 orang atau 79%, kurang baik 9 orang atau 9 % dan berpendapat baik sekali dalam mempengaruhi peningkatan pendapatan UMKM adalah 11 orang atau 11% dari jumlah responden.

Variabel Tingkat Suku Bunga (X2) terdiri dari indikator Kondisi Suku Bunga dan Kondisi Nasabah gadai, diperoleh prediksi dari responden sebagai berikut:

Tabel 8
Deskripsi jawaban responden terhadap Faktor Bunga Gadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak baik	1	1,0	1,0	1,0
	kurang baik	8	8,0	8,0	9,0
	cukup baik	59	59,0	59,0	68,0
	sangat baik	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Data diolah 2019

Dari tabel 8 dapat dijelaskan bahwa pengaruh faktor bunga terhadap peningkatan pendapatan UMKM adalah cukup baik dengan prosentase 59 % atau 59 orang, sangat baik 32& atau 32 orang,

kurang baik sebesar 8% atau 8 orang dan sangat tidak baik 1% atau 1 orang. Ini menunjukkan bahwa suku bunga yang di terapkan di pegadaian masih dapat diterima oleh masyarakat.

Pada variabel Kualitas layanan PT Pegadaian (X3) dengan indikator Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty terhadap peningkatan pendapatan UMKM melalui perhitungan SPSS 21 diperoleh sebagai berikut :

Tabel. 9
Deskripsi jawaban responden terhadap Layanan PT Pegadaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak baik	1	1,0	1,0	1,0
	tidak baik	5	5,0	5,0	6,0
	kurang baik	56	56,0	56,0	62,0
	cukup baik	21	21,0	21,0	83,0
	sangat baik	17	17,0	17,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Data diolah 2019

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa layanan PT Pegadaian Mojokerto menurut responden kurang baik sebanyak 56% atau 56 orang, cukup baik 21% atau 21 orang, 17% atau 17 orang berpendapat pelayanan pegadaian sangat baik dan 1% atau 1 orang berpendapat sangat tidak baik. Kondisi ini disebabkan banyak faktor terutama faktor kebutuhan responden akan terpenuhinya kepuasan psikologis dan material dengan mendapatkan uang dengan segera, sehingga faktor apapun dalam teknis pencairan dianggap mengganggu.

Variabel dependen Pendapatan dengan indikator Kondisi Penghasilan, Lama Usaha, Lokasi Berdagang dan Jam Kerja dapat ditunjukkan dari tabel di bawah ini :

Tabel. 10
Deskripsi jawaban responden terhadap Peningkatan Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak baik	1	1,0	1,0	1,0
	tidak baik	16	16,0	16,0	17,0
	kurang baik	27	27,0	27,0	44,0
	cukup baik	55	55,0	55,0	99,0
	sangat baik	1	1,0	1,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Data diolah 2019

Pendapat responden pada peningkatan pendapatan dengan nilai tertinggi adalah cukup baik sebesar 55% atau 55 orang, kurang baik sebesar 27% atau 27 orang, 18% atau 16 orang berpendapat tidak baik dan 1% atau 1 orang berpendapat sangat tidak baik.

c. Analisis Verifikatif Penelitian (Hasil Analisis Regresi)

Estimasi model regresi dapat diperoleh secara adekuat melalui uji asumsi normalitas sebaran, linieritas hubungan dan multi-ko-linieritas.

1) Uji Asumsi

- Sampel diambil secara random dari populasinya
Sampel penelitian telah diambil secara random dari populasi, asumsi terpenuhi.
- Variabel tergantung dan variabel-variabel independennya bersifat *continuous* (rasio, interval, dan atau ordinal)
Variabel dependent Pendapatan UMKM dan variabel independen: produk-produk gadai, faktor bunga dan layanan PT Pegadaian adalah data skala interval, asumsi terpenuhi.
- Variabel dependennya berdistribusi normal
Uji normalitas sebaran variabel dependen nilai One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test = 1,945 dan $p = 0,001$ ($p > 0,5$) menunjukkan data variabel peningkatanpendapatan UMKM berdistribusi normal, asumsi terpenuhi (Sumber: Lampiran 5).
- Sifat pengaruh masing-masing variabel independen dengan variabel dependennya adalah linier
 - Hasil uji linieritas hubungan *Produk-produk gadai* dengan peningkatan pendapatan UMKM adalah $F = 2,980$ dan $p = 0,201$, korelasinya linier.

- 2) Hasil uji linieritas hubungan *faktor bunga* dengan perilaku peningkatan pendapatan UMKM $F = 2,645$ dan $p = 0,407$, korelasinya linier.
- 3) Hasil uji linieritas hubungan *Layanan PT Pegadaian* peningkatan pendapatan UMKM $F = 1,028$ dan $p = 0,443$, korelasinya linier.

Asumsi linieritas hubungan semua variabel bebas dengan variabel tergantung, terpenuhi (Sumber: Lampiran 5).

2. Uji Hipotesis

Penelitian melibatkan dua variabel independen dan interaksi dua variabel independen, serta satu variabel dependen. Penelitian mengajukan tiga hipotesis. Metode analisis data yang digunakan dalam uji hipotesis pertama adalah analisis regresi sederhana.

Tabel 11
Analisis Regresi Sederhana

Model	R	R ²	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
Produk-Produk Gadai – Peningkatan Pendapatan UMKM	0,088	0,008	7,571	0,763	0,384*
Faktor Bunga – Peningkatan Pendapatan UMKM	0,124	0,015	7,542	1,540	0,218*
Layanan PT Pegadaian – Peningkatan Pendapatan UMKM	0,052	0,003	7.590	0,267	0,606*

Sumber: lampiran 6

* Sangat signifikan $p < 0,01$

Uji hipotesis dengan Analisis Regresi Sederhana:

1. $R = 0,088$, $F = 0,783$ dan $p = 0,384$ ($p < 0,01$) menunjukkan produk-produk gadai secara signifikan tidak berpengaruh positif pada peningkatan pendapatan UMKM dengan kontribusi sebesar 8,8 % ($R^2 = 0,008$).

Uji hipotesis 1

Hipotesis yang menyatakan:

Produk-produk gadai tidak berpengaruh positif terhadap peningkatan pendapatan UMKM, diterima.

2. $R = 0,124$, $F = 1,540$ dan $p = 0,218$ ($p < 0,01$) menunjukkan faktor tingkat bunga secara signifikan tidak berpengaruh positif pada peningkatan pendapatan UMKM dengan kontribusi 12,4% ($R^2 = 0,015$).

Uji hipotesis 2

Hipotesis yang menyatakan:

Faktor tingkat bunga gadai tidak berpengaruh positif terhadap peningkatan pendapatan UMKM, diterima.

3. $R = 0,052$, $F = 0,267$ dan $p = 0,606$ ($p < 0,01$) menunjukkan faktor layanan PT Pegadaian secara signifikan tidak berpengaruh positif pada peningkatan pendapatan UMKM dengan kontribusi 5,2% ($R^2 = 0,003$).

Uji hipotesis 2

Hipotesis yang menyatakan:

Faktor layanan PT pegadaian tidak berpengaruh positif terhadap peningkatan pendapatan UMKM, diterima.

Tabel. 12
Analisis Coefficient Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28,713	6,330		4,536	,000
	Produk_gadai	,320	,410	,136	,780	,437
	faktor_bunga	,375	,411	,135	,912	,364

Layanan_gadai	-,221	,142	-,214	-1,561	,122
---------------	-------	------	-------	--------	------

a. Dependent Variable: pendapatan

Dari tabel 5.15 di atas, memberikan informasi bahwa persamaan regresi dan ada tidaknya pengaruh variabel produk gadai, faktor bunga dan layanan secara sendiri-sendiri, dengan persamaan regresi dalam analisis atau penelitian adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X_1 Y + \beta X_2 Y + \beta X_3 Y$$

$$= 28,713 + 0,320 + 0,375 - 0,221$$

Dari persamaan diatas persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa

1. Nilai konstanta (α) sebesar 28,713 yang artinya tanpa mempertimbangkan pengaruh variabel-variabel independen (produk-produk gadai, faktor bunga dan layanan PT Pegadaian) maka peningkatan pendapatan UMKM yang mengambil gadai di PT Pegadaian Mojokerto adalah sebesar 28.713 (dalam juta)
2. Selanjutnya koefisien regresi (β_1) sebesar 0,320 yang artinya apabila ada permintaan produk-produk gadai sebesar 32%, maka akan terjadi kenaikan tingkat pendapatan UMKM sebesar 32 (juta) dan begitu sebaliknya bila tidak ada permintaan produk gadai maka pendapatan UMKM akan menurun sebesar 32% atau 32 (juta rupiah)
3. Pada koefisien regresi (β_2) sebesar 0,375 mempunyai arti bahwa jika terjadi penurunan tingkat bunga sebesar 0,375 maka pendapatan UMKM akan naik sebesar 37,5 (juta Ruupiah), begitu juga sebaliknya bila terjadi kenaikan suku bunga sebesar 37,5% maka akan terjadi penurunan pendapatan UMKM sebesar 37,5 (juta Ruiah)
4. Untuk nilai koefisien regresi (β_3) sebesar -0,221 yang artinya apabila nilai kualitas pelayanan gadai turun sebesar 22,1%, maka akan terjadi penurunan sebesar 22,4 (juta rupiah) pada tingkat pendapatan UMKM, begitu pula sebaliknya bila terjadi kenaikan pelayanan gadai sebesar 22,1%, maka akan terjadi kenaikan tingkat pendapatan UMKM sebesar 22,1 (juta rupiah).

Pada asumsi Uji hipotesis dengan Analisis Regresi berganda diperoleh bahwa $R = 0,200$, $F = 1,328$ dan $p = 0,270$ ($p < 0,01$) menunjukkan produk-produk gadai, faktor bunga dan pelayanan PT Pegadaian secara signifikan tidak berpengaruh positif secara simultan pada peningkatan pendapatan UMKM dengan kontribusi sebesar 20 % ($R^2 = 0,040$).

Uji hipotesis 4. Hipotesis yang menyatakan: Produk-produk gadai, faktor bunga dan pelayanan PT Pegadaian tidak berpengaruh positif terhadap peningkatan pendapatan UMKM, diterima.

Uji efek interaksi dengan analisis regresi sederhana, dan ganda adalah sebagai berikut :

1. Pada analisis regresi sederhana diketahui produk-produk gadai secara mandiri dengan kriteria kuat signifikan tidak berpengaruh positif pada peningkatan pendapatan UMKM dengan kontribusi sebesar ($R = 0,088$, $F = 0,783$ dan $p = 0,384$ dan $p = 0,384 < 0,01$).
2. Pada analisis regresi sederhana diketahui menunjukkan faktor tingkat bunga secara signifikan tidak berpengaruh positif pada peningkatan pendapatan UMKM dengan kontribusi ($R = 0,124$, $F = 1,540$ dan $p = 0,218 < 0,01$)
3. Pada analisis regresi sederhana diketahui menunjukkan layanan PT Pegadaian secara signifikan tidak berpengaruh positif pada peningkatan pendapatan UMKM dengan kontribusi $R = 0,052$, $F = 0,267$ dan $p = 0,606 < 0,01$)
4. Pada analisis regresi ganda diketahui produk-produk gadai, faktor bunga dan pelayanan PT Pegadaian secara signifikan tidak berpengaruh positif secara simultan pada peningkatan pendapatan UMKM dengan kontribusi sebesar $R = 0,200$, $F = 1,328$ dan $p = 0,270 < 0,01$ dengan kontribusi 20 % ($R^2 = 0,040$).
5. Pada analisis regresi ganda diketahui produk-produk gadai secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan peningkatan pendapatan UMKM ($\beta = 0,320$, dan $p = 0,437 > 0,05$).
6. Pada analisis regresi ganda diketahui faktor bunga secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan peningkatan pendapatan UMKM ($\beta = 0,375$, dan $p = 0,364 > 0,05$).
7. Pada analisis regresi ganda diketahui layanan PT pegadaian secara parsial tidak berpengaruh dan signifikan pada Peningkatan Pendapatan UMKM ($\beta = -0,221$, dan $p = 0,122 > 0,05$).

PEMBAHASAN

1. Produk-Produk Gadai Tidak Berpengaruh Positif Pada Tingkat Pendapatan UMKM

Pada analisis regresi diketahui produk-produk gadai secara parsial maupun simultan tidak berpengaruh positif pada peningkatan pendapatan UMKM dengan kriteria kuat. Produk gadai merupakan sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk difungsikan sebagai syarat untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah untuk pencairan kredit gadai.

Produk gadai merupakan pilihan untuk nasabah sebagai upaya untuk mendapatkan kredit menurut kemampuan. Seperti produk Pegadaian KCA atau Kredit Cepat dan Aman, produk pinjaman untuk UMKM (Krasida dan Kreasi) merupakan pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan jaminan perhiasan emas/permata, kendaraan bermotor (mobil/sepeda motor), elektronik, kain, dan alat rumah tangga lainnya. Dengan nilai kredit yang diberikan mulai dari Rp.50.000 s.d. Rp.250.000.000 dengan pengenaan sewa modal maksimum 1,15% per 15 hari dengan jangka waktu kredit maksimum 4 bulan sampai 36 bulan tetapi dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai dan dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan bunga proporsional selama masa pinjaman merupakan produksi yang tidak bertele-tele.

Begitu juga produk Pegadaian AMANAH (Murabahah untuk kepemilikan kendaraan bermotor) adalah pemberian pinjaman untuk kepemilikan kendaraan bermotor kepada para pegawai tetap pada suatu instansi atau perusahaan tertentu atas dasar besarnya penghasilan (gaji) dengan polaperikatan jaminan sistem fidusia atas obyek, surat kuasa pemotongan gaji. Skema pemberian pinjaman ini menerapkan sistem syariah dengan akad Murabahah dengan bunga 1% per bulan, dengan jangka waktu 12 – 60 bulan.

Rahmat, Eka Aditya Fajar (2015) memperkuat hasil penelitian ini bahwa produk-produk gadai mempengaruhi tingkat pendapatan UMKM, dengan penelitiannya bahwa produk gadai mempengaruhi tingkat pendapatan sewa modal perusahaan di PT. Pegadaian Bandung. Produk merupakan barang harus dibeli oleh nasabah untuk menentukan harga kredit yang akan ditentukan kemudian. Ini juga dikuatkan oleh Yoiz Shofwa, Syafarani (2015), bahwa keputusan nasabah untuk mengambil kredit atau menyimpan uangnya adalah disebabkan karena produk yang ditawarkan.

Walaupun dalam penelitian ini faktor produk-produk gadai tidak begitu besar pengaruhnya terhadap tingkat pendapatan UMKM, yaitu sebesar 8 % dan 92 % karena faktor lain tetap faktor-faktor produk menjadi faktor yang penting. Karena menjadi syarat terjadinya kesepakatan pengambilan kredit gadai. Produk gadai menjadi penentu faktor bunga kepada nasabah, ini selaras dengan pendapat responden yang berjumlah seratus dan yang berpendapat bahwa produk gadai adalah berpengaruh cukup baik terhadap tingkat pendapatan UMKM sebesar sebesar 79 orang atau 79%.

2. Faktor Bunga Gadai Tidak Berpengaruh Positif Pada Tingkat Pendapatan UMKM

Pada analisis regresi menunjukkan faktor tingkat bunga secara persian maupun simultan menunjukkan signifikansi pengaruh positif pada peningkatan pendapatan UMKM dengan kriteria kuat dengan interval korelasi antara 0,60 -0,799. Tingkat suku bunga adalah jumlah bunga yang dibayarkan per unit waktu oleh nasabah dalam hal masyarakat yang mendapat kredit dari di PT Pegadaian (Persero) Cabang Mojokerto. Biaya untuk meminjam uang, diukur dalam rupiah per bulan untuk setiap rupiah yang dipinjam. Perubahan suku bunga merupakan perubahan dalam permintaan yang melibatkan penurunan permintaan agregat / pengeluaran investasi, namun sebaliknya peningkatan suku bunga akan mengakibatkan peningkatan permintaan agregat. Penelitian sebelumnya mengenai pengaruh Tingkat Suku Bunga berpengaruh terhadap Penyaluran Kredit pernah diteliti oleh Raharjo (2009) menjelaskan bahwatingkat suku bunga pinjaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Jumlah Pengambilan Kredit pada Nasabah. Dari penjelasan deksriptif bahwa pengaruh faktor bunga terhadap tingkat pendapatan UMKM adalah cukup baik dengan prosentase 59 % dan, sangat baik 32% . Ini menunjukkan bahwa suku bunga yang di terapkan di pegadaian masih dapat diterima oleh masyarakat.

3. Faktor Pelayan PT Pegadaian Tidak Berpengaruh Positif Pada Tingkat Pendapatan UMKM

Pada analisis regresi sederhana diketahui menunjukkan layanan PT Pegadaian secara signifikan berpengaruh positif pada peningkatan pendapatan UMKM akan tetapi pada analisis regresi ganda diketahui layanan PT pegadaian secara parsial tidak berpengaruh pada Peningkatan Pendaptan UMKM di Kabupaten Mojokerto. Kondisi ini diperkuat dengan analisa deksripsi bahwa layanan PT Pegadaian Mojokerto menurut responden kurang baik sebanyak 56%.

Kondisi ini dibenarkan oleh hasil penelitian Agus Sopan Hadi (2014) bahwa pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan secara simultan pelayanan dan citra pegadaian syari'ah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syari'ah cabang majapahit semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan citra pegadaian syari'ah, secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syari'ah cabang Majapahit Semarang.

Secara simultan penelitian ini berbanding terbalik dengan komitmen Pegadaian untuk memberikan layanan yang terbaik dan bermanfaat bagi setiap pelanggan diwujudkan melalui sikap dan respons yang profesionalisme dari Perusahaan dan segenap jajaran dalam melayani pelanggan. Pegadaian juga menjamin

kualitas pelayanan kepada setiap pelanggan dengan sigap, responsif dan terpercaya. Melalui berbagai layanan ini, Pegadaian membantu konsumen menjamin kualitas dan keamanan produknya serta mengurangi risiko dan memenuhi harapan konsumen.

Secara teori penerapan pelayanan prima sudah dilakukan oleh PT pegadaian di pusat dan Wilayah, akan tetapi kebutuhan pemenuhan akan Tangible dan Reliability pelayanan kurang terpenuhi di cabang. Contoh adalah tempat tunggu yang nyaman (ber AC, ber Wifi, ada TV, koran, makanan ringan, kamar mandi presentatif, taman dan setrusnya) belum begitu terpenuhi oleh pihak PT Pegadaian Cabang Mojokerto, sehingga respon terhadap pelayanan tidak begitu berkesan. Karena pelayanan adalah sebuah jasa, dan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (intangibile) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Parasuraman, 2005).

Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Beberapapengertian tentang definisi kualitas jasa Laura (2007), Excellent adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh. Customer adalah perorangan, kelompok, dan perusahaan yang menerima pelayanan. Service adalah kegiatan utama.

Quality adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk dan jasa. Levels adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor atau mengevaluasi. Consistence adalah tidak mewakili variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Delivery adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan tepat dalam waktu yang tepat. Sedangkan Total Quality Service (TQS) atau pelayanan mutu terpadu adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada orang yang berkepentingan dengan pelayanan, yaitu pelanggan, pegawai, dan pemilik.

Menurut Akbar (2009), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpastian timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Tingkat kepuasan dapat diukur melalui: satu, kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Dua, kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari uraian temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Produk gadai, faktor bunga dan pelayanan PT Pegadaian secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap tingkat pendapatan UMKM di Kabupaten Mojokerto.
2. Produk gadai dan faktor bunga dan pelayanan PT Pegadaian Persero secara simultan tidak berpengaruh positif terhadap tingkat pendapatan UMKM di Kabupaten Mojokerto.
3. Ada kenaikan tingkat pendapatan UMKM Kabupaten Mojokerto antara sebelum dan sesudah mengambil gadai di PT. pegadaian Cabang Mojokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sopan Hadi. 2014. **Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syari'ah Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang. Tesis.** IAIN Wali Songo. Semarang.
- Akbar, M & Parvez, L. 2009. **Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction On Customer Loyalty.** ABAC Journal. Vol. 29, No.1.
- Armstrong, Kotler. 2015. **Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth Edition.** Pearson Education, Inc. England.
- Bappenas, 2004. **Rencana Strategis Penanggulangan Kemiskinan di Indonesia.** Jurnal. Jakarta.
- Boediono, B. 2003. **Pelayanan Prima Perpajakan.** Rineka Cipta. Jakarta.
- Buchari Alma. 2011. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.** Alfabeta. Bandung.
- Budi santoso, Totok dan Sigit Triandaru. 2006. **Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Edisi 2.** Salemba Empat. Jakarta.
- Carminer, E. G, & Zeller, R. A. 1994. **Reliability and Validity Assessment. In Michael Lewis-Beck. (Eds.). International Hand Book of Quantitative Application in the Social Sciences (Volume 4: Basic Measurement).** Sage Publication. London.

- Cortina, J. M. 1993. **Interaction, Nonlinearity, and Multicollinearity: Implications for Multiple Regression.** *Journal of Management*, 19(4), 915–922.
- Eboli, Laura & Mazzulla, G. 2007. **Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for BusTransit.** *Journal of Public Transportation*. Vol. 10, No. 3.
- Febrian, Danny. 2015. **Analisis Pengaruh Tingkat Inflasi, Pendapatan Pegadaian Dan Harga Emas Terhadap Penyaluran Kredit Rahn Pada PT. Pegadaian Syariah Di Indonesia (Periode 2005 - 2013).** <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/28955>.
- Fuad, Muhammad. Trianna, Meilyda. 2019. **Analisis Peran Pembiayaan Oleh Pegadaian Syariah Bagi Pengembangan UMKM.** *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, [S.L.]*, V. 3, N. 2, P. 217-240, Jan. 2019. *Issn* 2540-8100
- Ghozali, Imam. 2011. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.** Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Haryanto, Sugeng. 2011. **Potensi Dan Peran Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Dalam Upaya Pengembangan Usaha Kecil Dan Mikro, Jurnal Modernisasi, Volume 7, Nomor 3, Oktober 2011.** Universitas Merdeka Malang. Malang.
- Herlambang, Sugiarto dan Baskara Said Kelana. 2001. **Ekonomi Makro: Teori Analisa dan Kebijakan.** Gramedia Pusaka Utama. Jakarta.
- Hidayat, A. A. 2007. **Metode Penelitian dan teknik Analisa Data.** Salemba Medika. Jakarta.
- John Caskey. 1991. **Pawnbroking in America: The Economics of a Forgotten Credit Market.** 1991, vol. 23, issue 1, 85-99
- Kasmir. 2012. **Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.** Rajawali Pers. 232. Jakarta.
- Kotler, Philip. & Armstrong, Gary. 2014. **Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14, Jilid I.** Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium.** Prehallindo. Jakarta.
- Mankiw N, Gregory. Dkk. 2012. **Pengantar Ekonomi Makro.** Salemba Empat. Jakarta.
- McIver, J. P. & Carminer, E. G. 1994. **Unidimensional Scaling.** In Michael Lewis-Beck. (Eds.). **International Hand Book of Quantitative Application in the Social Sciences (Volume 4: Basic Measurement).** Sage Publication. London.
- Messick, S. 1995. **Validity of Psychological Assessment, Validation of Inferences From Persons' Respond and Performance as Scientific Inquiry Into Score Meaning.** *American Psychologist*, 741–749.
- Nai, L. H & Shu, L. K. 2008. **The Effect Of Service Quality Dimentsion On Customer Satisfaction Across Different Service Type: Alternative Differentiation As A Moderator.** *Advances In Customer Research. Vol. 35.*
- Nazir. 2010. **Analisis Determinan Pendapatan Pedagang Kaki Lima di Kabupaten Aceh Utara. Tidak Dipublikasikan. Tesis.** Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Nikmah. Dkk. 2014. **Analisis Implikasi Pembiayaan Syariah Pada Pedagang Kecil di Pasar Tanjung Jember.** *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Vol.1, 2014, h.8. Jember.
- Nisak, Khoirun. 2013. **Pengaruh Pinjaman Modal Terhadap Pendapatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Mojokerto,** *Jurnal Pendidikan Ekonomi* Vol.1, No.3, 2013, h.1. Mojokerto.
- Parasuraman. 2005. **A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.** *Journal of Service Research. Vol. 7, No. 5 pp: 1-21.*
- Pasolong, Harbani. 2010. **Teori Administrasi Publik.** Alfabeta. Bandung.
- Purnamayanti, Suwendra, dan Yulianthini. 2014. **Pengaruh Pemberian Kredit dan Modal Terhadap Pendapatan UMKM.** *Jurnal Bisma*, Vol.5, No.9, h.7
- Radlyah Hasan Jan. 2018. **Analysis of Marketing Mix Implementation at Pt. Pegadaian of Malalayang Branch of City of Manado.** *Tasharruf: Journal Economics and Business of Islam*, Vol 3, No 2 (2018) Jan. Universitas Jember. Jember.
- Rahardja, Prathama. Manurung, Mandala. 2006. **Teori Ekonomi Mikro Suatu Pengantar Edisi Ketiga.** Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Raharjo, Sugeng. 2009. **Pengaruh Suku Bunga, Pendapatan Nasabah, Status Pekerjaan Nasabah, Jangka Waktu Kredit terhadap Jumlah Pengambilan Kredit pada Nasabah perusahaan Daerah Badan Kredit Kecamatan Eromoko Kabupaten Wonogiri.** Universitas Gunadarma
- Rahmat, Eka Aditya Fajar. 2015. **Pengaruh Pemberian Kredit Gadai KCA terhadap Pendapatan Sewa Modal pada PT Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung.**
- Rosyidi. 2009. **Mikro ekonomi. Teori Permintaan.** Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Safroni, Ladzi. 2012. **Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia.** Aditya Media Publishing. Surabaya.

- Samsia, Usman. And Hambali, Imran Rosman. and Rasuli La Ode. 2014. **Pengaruh Pembiayaan Ar-Rum pada PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Gorontalo Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil Di Gorontalo Tesis.** Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo.
- Samuelson, Paul A dan Nordhaus. William D. 2004. **Ilmu Makro Ekonomi.** PT. Media Edukasi. Jakarta.
- Sekaran, U. 1992. **Research Methods for Business.** John Wiley & Sons. 2nd Ed. New York.
- Sinambela, Lijan. 2012. **Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi.** Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sudiarta. Dkk. 2014. **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bangli.** Jurnal Bisma, Vol.2, 2014, h.2.
- Sugiyono. 2013. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.** Alfabeta. Bandung.
- Sukirno, Sadono.2006. **Ekonomi Pembangunan (Proses, Masalah, dan Dasar Kebijakan).** Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Sullivan, J. L., & Feldman, S. 1994. **Multiple Indicators: An Introduction.** In Michael Lewis-Beck. (Eds.). **International Hand Book of Quantitative Application in the Social Sciences (Volume 4: Basic Measurement).** Sage Publication. London.
- Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.** Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. **Strategi Pemasaran, Edisi 1.** Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. 2001. **Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen,** BPFE. Yogyakarta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009
UU No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
- Widodo, Joko. 2001. **Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.** Insan Cendekia. Surabaya.