

**KRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR- FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KREDIT  
MACET**

*(Studi Kasus PT Pegadaian (Persero) UPS Klampis-Bangkalan Periode 2019-  
2020)*



**Oleh:**

**TIAS MUSTIKA SARI**

**1221600175**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2020**

**ANALISIS FAKTOR- FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KREDIT**

**MACET**

*(Studi Kasus PT Pegadaian (Persero) UPS Klampis-Bangkalan )*

**SKRIPSI**

**Di ajukan untuk memenuhi persyaratan**

**guna mendapatkan Gelar Sarjana**

**Akuntansi Program Studi Akuntansi**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Oleh:**

**TIAS MUSTIKA SARI**

**1221600175**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : Tias Mustika Sari  
NBI : 1221600175  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR- FAKTOR PENYEBAB  
TERJADINYA KREDIT MACET pada PT  
Pegadaian (Persero) UPS Klampis-Bangkalan

Surabaya, 02 Juli 2020

Mengetahui/menyetujui

Pembimbing

Dr. Ontot Murwanto, MM,Ak.,CA.,CMA.,CPA

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 07 Juni 2020

### **TIM PENGUJI :**

- |  |          |
|--|----------|
| 1. Dr. Sunu Priawan, M.S               | - Ketua  |
| 2. Drs. Sri Hadijono.MM,AK,CA,CPA      | -Anggota |
| 3. Dr. Ontot Murwanto,MM,AK,CA,CMA.CPA | -Anggota |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

### **SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap (KTP) : Tias Mustika Sari (P)
2. NBI : 1221600175
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3526076801980001
6. Alamat Rumah (KTP) : Jalan raya Klampis, Dusun  
Ma'adhan, Desa Bator, Kec Klampis,  
Bangkalan Madura Jawa Timur

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

**ANALISIS FAKTOR- FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KREDIT  
MACET (STUDI KASUS PADA PT PEGADAIAN (Persero) KLAMPIS-  
BANGKALAN)**

Adalah benar – benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya,07 Juli 2020

Yang Membuat

(Tias Mustika Sari)

UNIVERSITAS  
**17 AGUSTUS 1945**  
SURABAYA



**BADAN  
PERPUSTAKAAN**  
JL. SEMOLOWARU 45  
SURABAYA  
TLP. 031 593 1800 (EX 311)  
EMAIL: PERPUS@UNTAG-  
SBY.AC.ID.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tias Mustika Sari  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertai/Laporan  
Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul:

Analisis Faktor-faktor Penyebab terjadinya Kredit Macet pada PT Pegadaian (Persero) UPS Klampis – Bangkalan

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 07 Juli 2020

Yang Menyatakan

(Tias Mustika Sari)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya saya tujukan kepada:

1. Dr. Ontot Murwanto, MM, Ak.,CA.,CMA.,CPA. Selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah di berikan untuk membimbing, mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

4. Dra. Cholis Hidayati, MBA., Ak., CA. selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan

kepada saya untuk dapat melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

5. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. dan Dr. Sunu Priyawan, M.Ak selaku dosen penguji dalam sidang proposal yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik. Terima
6. kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
8. Terimakasih kepada Bapak ICHWAN PRASETIYO, SE.MM selaku pimpinan Cabang PT Pegadaian (persero) Kantor Cabang Syariah Bangkalan telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian PT Pegadaian Syariah UPS Klampis Bangkalan.
9. Terimakasih kepada Dicky Handika Tama, SE selaku Pimpinan PT Pegadaian Syariah UPS Klampis Bangkalan telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
10. Kedua orang tua, bapak dan ibu tercinta atas perhatian, motivasi, dan doanya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
11. Kepada keluarga besar yang telah turut membantu saya, memberikan semangat, motivasi dan dukungan tiada henti dalam menyelesaikan skripsi ini.



12. Fariji yang selalu membantu saya, yang selalu saya repotkan, memberikan semangat, motivasi dan dukungan tiada henti dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Fitri Sugiati dan Sylvira Ayu Pustita, teman dan sahabat saya dari awal masuk perkuliahan yang tiada henti memberikan semangat dan motivasi dan selalu menemani saya dari awal perkuliahan hingga terselesaikan skripsi ini.
14. Adrianti Ali, Aneri Yenda Putri dan Christa Vellisa Nahak Teman dan sahabat perkuliahan yang selalu memberikan motivasi dan dukung serta selalu menemani suka dan duka saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Nur Lailatul Hijriah, Tika Qoriatul Qoriah Teman dan sahabat dari SMA yang selalu memberikan dukungan tiada henti.
16. Linda Sarofah dan Suhai Viviyanti teman dan sahabat yang telah turut memberikan dukungan sehingga dapat terselesainya skripsi ini.
17. Uswatun Uliya, Layli Riski Ramadani dan Alfianti Wahyu Teman dan Sahabat KKN yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
18. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan telah mensupport serta mendoakan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saya terbuka menerima kritik dan saran untuk perbaikan.

Dan Allah tidak menjadikan pemberian bala bantuan sebagai kabar gembira bagi kemenanganmu, dan agar tentan hatimu karenanya, dan kemenanganmu itu hanyalah dari Allah. Qs Al Isra' : 36.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan pembaca, Terima kasih.

Surabaya, Juli 2020

Penulis

## RINGKASAN

### ANALISIS FAKTOR- FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KREDIT MACET

(Studi Kasus PT Pegadaian (Persero) UPS Klampis-Bangkalan )

PT Pegadaian (Persero) pertama kali didirikan pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia oleh **Bank Van Leening** pemerintahan Penjajahan Belanda (VOC). Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811), Bank *Van Leening* dibubarkan, dan kepada masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian dengan mendapatkan lisensi dari pemerintah di daerah setempat metode ini dikenal dengan *liecentie stelsel* . Pada saat Belanda berkuasa kembali, metode *pacth stelsel* tetap dipertahankan. Naun menimbulkan dampak yang sama, dimana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewangan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerpakan metode baru yang disebut dengan *cultuur stelsel*, dimana kegiatan Pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Pada masa pendudukan Jepang, Gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 dijadikan tempat tawanan perang dan Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke jalan Kramata Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintah Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun Struktur Organisasi. Dalam masa ini Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbarui dengan PP.NO.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Hingga pada tahun 2011, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011, bentuk badan hukum Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kredit macet pada PT Pegadaian (Persero) Klampis- Bangkalan. Penelitian ini mengambil data pimer yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 100

responden yang telah memenuhi criteria. data sekunder didapat dari sub bagian umum PT Pegadaian yang meliputi sejarah, visi misi dan struktur organisasi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS versi 16. Secara keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini valid (karena memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada R- tabel dengan tingkat signifikansi 0,05). Hasil uji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa penelitian ini memenuhi, antara lain residual model regresi berdistribusi normal: bebas dari multikolinieritas; dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

## **SUMMARY**

### **ANALYSIS OF FACTORS CAUSING THE CROSS OF CROSS**

(Case Study of PT Pegadaian (Persero) UPS Klampis-Bangkalan)

PT Pegadaian (Persero) was first established on August 20, 1746 in Batavia by the Van Leening Bank of the Dutch Colonial Government (VOC). When the British took Indonesian power from the hands of the Dutch (1811), the Van Leening Bank was dissolved, and the public was given the discretion to establish a pawnshop by obtaining a license from the government in the local area. This method was known as *licentie stelsel*. When the Dutch returned to power, the *Pelsh Stelsel* method was still maintained. Naun has the same impact, in which case the rights holders apparently do a lot of abuses in running their business. Furthermore, the Dutch East Indies government adopted a new method called the *Cultuur Stelsel*, in which the Pegadaian activities were handled by the government themselves in order to provide greater protection and benefits for the community.

During the Japanese occupation, Pegadaian Central Office Building Building located at Jalan Kramat Raya 162 was made a prisoner of war and the Pegadaian Central Office was moved to Jalan Kramata Raya 132. Not much change occurred during the Japanese government, both in terms of policy and organizational structure . In this period Pegadaian has changed its status several times, namely as a State Enterprise (PN) since January 1, 1961, then based on PP.No.7/1969 became a Bureau Company (PERJAN), then based on PP.No.10 / 1990 (updated with PP. NO.103 / 2000) changed again to become a Public Company (PERUM). Until 2011, based on Government Regulation of the Republic of Indonesia number 51 of 2011 dated December 13, 2011, the legal entity form Pegadaian changed to become a Company Company (Persero).

This study aims to determine the factors that influence bad credit at PT Pegadaian (Persero) Klampis-Bangkalan. This study took polymer data by distributing questionnaires to 100 respondents who had met the secondary criteria. Data were obtained from PT Pegadaian's general sub-section covering history, vision and mission and organizational structure.

This type of research is to use quantitative research methods and the analytical method used is multiple linear regression analysis with SPSS version 16. Overall the variables used in this study are valid (because they have a positive correlation coefficient and are greater than the R-table with a significance level of 0.05). The classical assumption test results also show that this study fulfills, among other things, a normally distributed regression model residual: free from multicollinearity; and heteroscedasticity does not occur.

**ABSTRAK**  
**ANALISIS FAKTOR- FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KREDIT**  
**MACET**

*(Studi Kasus PT Pegadaian (Persero) UPS Klampis-Bangkalan )*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nasabah yaitu karakter, kapasitas, kondisi ekonomi, modal dan jaminan nasabah terhadap kredit macet pada PT Pegadaian (Persero) Bangkalan-Klampis. Metode analisis yang digunakan dalam analisis ini yaitu Analisis Regresi Berganda dengan bantuan program SPSS ver 16.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nasabah PT Pegadaian (Persero) yang berfokus kepada nasabah yang melakukan kredit. Penelitian ini dilakukan selama bulan April 2020 sampai dengan bulan Mei 2020. Jumlah responden yaitu 100 responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji t dan Uji f. objek dalam penelitian ini yaitu PT Pegadaian (Persero).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa C5 menjadi salah satu penyebab terjadinya kredit macet. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa C5 berpengaruh terhadap terjadinya kredit macet. Secara keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (karena memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada R-tabel dengan tingkat signifikansi 0,05). Hasil uji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa penelitian ini telah memenuhi, antara Residual model regresi berdistribusi normal, bebas dari multikolinieritas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Kata kunci:** *Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition*

## ABSTRACT

### **ANALYSIS OF FACTORS CAUSING THE CROSS OF CROSS**

*(Case Study of PT Pegadaian (Persero) UPS Klampis-Bangkalan)*

*This study aims to determine the influence of customers, namely character, capacity, economic conditions, capital and customer guarantees against bad credit at PT Pegadaian (Persero) Bangkalan-Klampis. The logical method used in this analysis is Multiple Regression Analysis with the help of SPSS program ver 16.*

*The sample used in this study is PT Pegadaian (Persero) 's customers who pay a living to customers who carry out credit. This research was conducted during April 2020 until May 2020. The number of respondents is 100 respondents. Hypothesis testing is done using the t test and f test. The objects in this study were PT Pegadaian (Persero).*

*The results showed that C5 became one of the causes of bad credit. The results of this study indicate that C5 affects the occurrence of bad loans. Overall the variables used in this study are valid (because they have a positive correlation coefficient and are greater than the R-table with a significance level of 0.05). The classical assumption test results also show that this study has fulfilled, among residual regression models normally distributed, free from multicollinearity, and heteroscedasticity does not occur.*

*Keywords: Character, Capacity, Capital, Collateral and Condition*



## DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
COVER DALAM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
RINGKASAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SUMMARY .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Kredit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Kredit Macet.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Pegadaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Hubungan Antar Variable .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.3	Jenis dan sumber data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1	Jenis data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2	Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Observasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Definisi Variabel dan Devinisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Independent variable .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2	Dependent variable .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Proses Pengolahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1	Mengumpulkan dan mengelompokkan data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2	Menganalisis langkah selanjutnya. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3	hasil .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Metode Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1	Uji Kualitas Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.2	Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.3	Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Sejarah PT Pegadaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	VISI dan MISI PEGADAIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3	Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4	Logo Perusahaan PT Pegadaian (Persero) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Deskripsi Berdasarkan Karakter Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Uji instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.4.1	Statistik Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Analisis Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Pembahasan Hasil Temuan Peneliti.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.1	Hasil Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Implikasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8	Keterbatasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V PENUTUP. ....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN 1 .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	.....	25
Tabel 4.1	.....	48
Tabel 4.2	.....	49
Tabel 4.3	.....	51
Tabel 4.4	.....	53
Tabel 4.5	.....	54
Tabel 4.6	.....	56
Tabel 4.7	.....	58
Tabel 4.8	.....	60
Tabel 4.9	.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2 Logo.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3 Hasil Uji Normalitas Probability Plot .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>