

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN BIAYA ADMINSTRASI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA
GADAI PADA PT PEGADAIAN CABANG KENTEN
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Akuntansi**



Diajukan Oleh :

Anggi Maretha Sirait

NPM. 22.01.12.0013

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

2026

UNIVERSITAS TRIDINANTI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anggi Maretha Sirait
Nomor Pokok : 2201120013
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN BIAYA
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA
GADAI PADA PT PEGADAIAN CABANG
KENTEN KOTA PALEMBANG

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 24/09/2026

Pembimbing I :


Rizal Effendi, SE, M.Si
NIDN : 0204046501

Tanggal 24/07/2026

Pembimbing II :


Shelly Farida Tobing, SE, M.Si, AK
NIDN : 0205026301

23 /PS/DFEB/ 26

Mengetahui :

Dekan

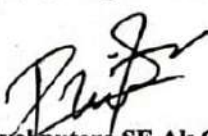
Ketua Progam Studi




Dr. Hj. Msy Mikiat, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS

NIDN : 0205026401

Tanggal 27.09.2026



Dr. Riza Syahputera, SE, Ak, CA, CPA, M. Ak

NIDN : 0224108301

Tanggal 27.09.2026

UNIVERSITAS TRIDINANTI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anggi Maretha Sirait
Nomor Pokok : 2201120013
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN BIAYA
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA
GADAI PADA PT PEGADAIAN CABANG
KENTEN KOTA PALEMBANG

Penguji Skripsi :

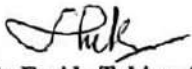
Tanggal 24/07/2026

Ketua Penguji :


Rizal Effendi, SE, M.Si
NIDN : 0204046501

Tanggal 24/07/2026

Penguji I :


Shelly Farida Tobing, SE, M.Si, AK
NIDN : 0205026301

Tanggal 24/07/2026

Penguji II :


Sahila, SE, MM
NIDN : 0221076502

23 /PS/DFEB/ 26

Dekan

Mengesahkan :

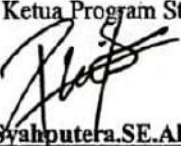
Ketua Program Studi



Dr. H. Misy Mikiat, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS

NIDN : 0205026401

Tanggal 27.07.2026


Dr. Riza Syahputera, SE, Ak, CA, CPA, M. Ak

NIDN : 0224108301

Tanggal 27.07.2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri ”

(Amsal 3:5)

“ Sebab rancangan-Ku bukanlah rancanganmu, dan jalanmu bukanlah jalan-Ku, demikian firman TUHAN. Seperti tingginya langit dari bumi, demikianlah tingginya jalan-Ku dari jalanmu dan rancangan-Ku dari rancanganmu ”

(Yesaya 55:8-9)

“ Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu, lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan. ”

-Anggi Maretha Sirait-

**In the name of Jesus Christ
Skripsi ini kupersembahkan untuk :**

- ❖ Ayah dan Mama Tercinta**
- ❖ Diriku sendiri Terhebat**
- ❖ Keluarga besarku**
- ❖ Dosen Pembimbing Terhormat**
- ❖ Teman-Teman Seperjuangan**
- ❖ Almameterku**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggi Maretha Sirait

Nomor Pokok : 2201120013

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Judul Skripsi : PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN BIAYA ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN JASA GADAI PADA PT PEGADAIAN
CABANG KENTEN KOTA PALEMBANG

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, 25 Juni 2026



Anggi Maretha Sirait

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Nilai Taksir Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan akhir skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal, AE., MS. Selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Hj. Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si, Ak, CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Bapak Dr. Riza Syahputera, SE. Ak. CA. CPA. M. Ak selaku Kaprodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Bapak Rizal Effendi, S.E., M.Si selaku pembimbing I yang telah membimbing dengan baik dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Shelly Farida Tobing, S.E., M.Si., Ak selaku pembimbing II yang telah membimbing dengan baik dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Sugiharto, SE, M.Si, Ak, CA selaku dosen pembimbing akademik.

7. Bapak Joko NK Nugroho Selaku Kepala Pimpinan Pegadaian Cabang Kerten yang telah bersedia memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian ini.
8. Seluruh nasabah Pegadaian Cabang Kerten yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi.
9. Kepada kedua orang tua saya Ayah dan Mama tersayang. Ayah Deholter Sirait dan Mama Udur Siahaan dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang menjadi sumber kekuatan disetiap langkah penulis, dua orang yang selalu mengusahakan untuk anak perempuan ketiganya ini untuk bisa menempuh pendidikan setinggi-tingginya meski mereka tidak pernah merasakannya. Kepada Ayah saya, cinta pertamaku terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sehat selalu dan panjang umur karena ayah harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis. Teristimewa, kepada mama saya, anakmu menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya sosok yang penuh ketulusan tanpa batas, yang selalu menjadi penyemangat bagi penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa. Terima kasih untuk doa-doa yang selalu diberikan untuk penulis, berkat doa serta

dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan panjang umur karena mama harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat ayah dan mama lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan ketiga ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga ayah dan mama selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih dimasa yang akan datang.

10. Kepada kedua kakak perempuan saya, Grace Nathalia Sirait S.M dan Adelia Agustina Sirait. S. Sos. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, dua perempuan pertama yang hadir dalam kehidupan keluarga ini, yang sejak awal telah menjadi teladan untuk adik-adiknya, terutama bagi penulis. Penulis sangat beruntung memiliki dua kakak seperti kalian, dibalik segala pencapaian yang berhasil diraih terdapat doa, dukungan, serta cinta yang tidak pernah putus dari kalian. Tidak ada rangkaian kata yang mampu sepenuhnya menggambarkan rasa terima kasih dan bangga penulis terhadap kedua kakak seperti kalian. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bukti bahwa adik yang selama ini kalian jaga, dukung, dan sayangi dengan penuh ketulusan mampu menyelesaikan perjuangannya hingga meraih gelar sarjana. Semoga pencapaian ini menjadi salah satu bentuk kebahagiaan dan kebanggaan yang dapat penulis persembahkan untuk kalian, dua perempuan luar biasa yang selalu memilik tempat istimewa dihati penulis.

11. Kepada adik perempuan saya, Andini Agustria Sirait. Terima kasih telah menjadi sumber semangat dan motivasi dalam setiap langkah perjuangan penulis. Meski sering menjadi “ musuh terbesarku ” dalam hal kecil sehari-hari, namun dibalik itu semua, kaulah alasan terbesar penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan skripsi ini, hiduplah jauh lebih baik dari kakakmu ini. Terima kasih atas dukungan dan semangatmu yang selalu hadir, bahkan dalam cara yang sederhana sekalipun. Kehadiranmu membuat perjalanan ini lebih bermakna, lebih hangat, dan lebih berwarna.
12. Kepada kedua keponakan saya, Valerie Vionneta Siagian dan Velora Graziella Siagian yang sudah penulis anggap anak sendiri. Terima kasih sudah menjadi sumber penghibur bagi penulis melalui kehadiran dan keceriaannya. Senyum dan kepolosannya memberikan motivasi tersendiri bagi penulis untuk tetap berusaha dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh tanggung jawab.
13. Kepada teman-teman seperjuangan saya Nurmi Hasanah, Cindy Marlina, dan Suci Juniyasih yang berada di setiap proses dan perjuangan penulis dalam menorehkan cerita selama 4 tahun ini dengan penuh canda, tawa, suka, dan duka menjadi bagian dari perjuangan yang tidak terasa sendiri. Terima kasih telah bertahan disisi penulis dikala banyak masalah yang dihadapi bersama. Kalian bukan sekedar teman, tapi bagian dari perjalanan yang akan selalu hidup dalam ingatan penulis.

14. Kepada teman terbaik saya, Desi Natalia Pakpahan yang telah menemani setiap fase perjalanan ini, mulai dari masa-masa SMP hingga sampai pada titik sekarang ini. Terima kasih karena selalu hadir, semoga segala kebaikan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik serta keberkahan dalam setiap perjalanan hidupmu.

15. Terakhir, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Anggi Maretha Sirait. Terima kasih telah bertahan sampai sejauh ini, untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan rasa keraguan, namun tetap dijalani dengan keberanian. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat meski lelah, namun tak terlihat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati banyak fase dalam kehidupan ini. Terima kasih atas perjuangannya yang telah menyelesaikan skripsi ini, semoga kedepannya raga ini tetap kuat, hati tetap tegar dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses. Mari tetap bekerja sama untuk berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Akhir kata penulis menyampaikan banyak terima kasih. Penulis menyadari bahwa, masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pembaca.

Palembang, 25 Juni 2026

Anggi Maretha Sirait

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
15.1. Latar Belakang	1
15.2. Rumusan Masalah	9
15.3. Tujuan Penelitian.....	10
15.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Kajian Teoritis	12
2.1.1. Teori Nilai Yang Dipersepsikan (<i>Perceived Value Theory</i>)	12
2.1.2. Teori Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior Theory</i>)	13
2.2. Teori Pendukung Per Variabel Penelitian	14
2.2.1. Keputusan Nasabah.....	14
2.2.2. Nilai Taksiran	15
2.2.3. Biaya Administrasi.....	16

2.3. Penelitian Yang Relevan	17
2.4. Kerangka Berpikir.....	21
2.5. Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN 25

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.1.1. Tempat Penelitian	25
3.1.2. Waktu Penelitian.....	25
3.2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.2.1. Sumber Data	26
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	26
3.3. Populasi, Sampel, dan Sampling	27
3.3.1. Populasi.....	27
3.3.2. Sampel.....	28
3.3.3. Sampling	29
3.4. Rancangan Penelitian	30
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
3.5.1. Variabel Penelitian.....	30
3.5.2. Definisi Operasional	32
3.6. Instrumen Penelitian, Validitas, dan Reliabilitas	35
3.6.1. Instrumen Penelitian	35
3.6.2. Validitas	36
3.6.3. Reliabilitas.....	36
3.7. Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1. Uji Statistik Deskriptif.....	37
3.7.2. Uji Asumsi Klasik	38
3.7.2.1. Uji Normalitas.....	38
3.7.2.2. Uji Multikolinearitas.....	39
3.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas	39
3.8. Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.8.1. Uji Hipotesis.....	40

3.8.1.1. Uji F (Simultan)	40
3.8.1.2. Uji t (Parsial).....	41
3.9. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42

4.1. Hasil Penelitian	42
4.1.1. Sejarah Singkat dan Visi Misi Perusahaan.....	42
4.1.1.1. Sejarah PT Pegadaian Cabang Kenten Palembang.	42
4.1.1.2. Visi Dan Misi PT Pegadaian Cabang Kenten Palembang	43
4.1.2. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas PT Pegadaian.....	44
4.1.2.1. Struktur Organisasi.....	44
4.1.3. Data Sampel Penelitian	47
4.1.4. Data Statistik Deskriptif	48
4.1.4.1. Jenis Kelamin.....	48
4.1.4.2. Rentang Usia.....	50
4.1.4.3. Tingkat Pendidikan Terakhir	51
4.1.4.4. Frekuensi Gadai	52
4.1.5. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
4.1.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.1.6.1. Uji Validitas Kuesioner Variabel Nilai Taksiran	55
4.1.6.2. Uji Reliabilitas	59
4.1.7. Uji Asumsi Klasik	61
4.1.7.1. Uji Normalitas.....	61
4.1.7.2. Uji Multikolinieritas	62
4.1.7.3. Uji Heteroskedastisitas	64
4.1.8. Regresi Linear Berganda.....	66
4.1.8.1. Uji Simultan (Uji F)	68
4.1.8.2. Uji Parsial (Uji t).....	69
4.1.9. Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.2. Pembahasan Penelitian	73

4.2.1. Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang	73
4.2.2. Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang.....	75
4.2.3. Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan	18
Tabel 3.1 Variabel Dan Definisi Operasional	33
Tabel 3.2 Skala Likert	35
Tabel 4.1 Kategori Penilaian.....	48
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Taksiran (X1)	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Administrasi (X2)	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Nilai Taksiran (X1).....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Biaya Administrasi (X2).....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah (Y)	60
Tabel 4.9 Uji Normalitas	61
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	66
Tabel 4.12 Uji Simultan (Uji F)	68
Tabel 4.13 Uji Parsial (Uji t)	70
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Pembiayaan KCA PT Pegadaian Cabang Kenten Tahun 2023-2025.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Kenten Palembang.....	44
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	51
Gambar 4.5 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Gadai.....	52
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2. Nilai Taksiran (X1)	93
Lampiran 3. Tabulasi Biaya Administrasi (X2).....	95
Lampiran 4. Tabulasi Keputusan Nasabah (Y).....	98

ABSTRAK

Anggi Maretha Sirait. Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang (Dibawah bimbingan Bapak Rizal Effendi, SE, M.Si dan Ibu Shelly Farida Tobing, SE, M.Si, Ak).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai taksiran dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pertumbuhan jumlah transaksi Kredit Cepat Aman (KCA) yang terus meningkat dari 89 transaksi pada tahun 2023 menjadi 573 transaksi pada tahun 2025, serta adanya research gap dalam literatur terkait pengaruh nilai taksiran dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan populasi penelitian berjumlah 884 nasabah dan sampel sebanyak 90 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Nilai taksiran dan biaya administrasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang, dengan nilai F hitung sebesar 2700,098 dan signifikansi 0,000. (2) Nilai taksiran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 7,572 dan signifikansi 0,000. (3) Biaya administrasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 4,574 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,984 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan variasi keputusan nasabah sebesar 98,4%, sedangkan sisanya sebesar 1,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata Kunci: Nilai Taksiran, Biaya Administrasi, Keputusan Nasabah.

ABSTRACT

Anggi Maretha Sirait. The Influence of Estimated Value and Administrative costs on Customer's Decisions to use Pawn Services at PT Pegadaian, Kenten Branch, Palembang City (Under the guidance of Mr. Rizal Effendi, SE, M.Si and Mrs. Shelly Farida Tobing, SE, M.Si, Ak).

This study aims to analyze the influence of appraisal value and administrative costs on customer decisions in using pawn services at PT Pegadaian Kenten Branch, Palembang City, both partially and simultaneously. This study is motivated by the growth in the number of Secure Fast Credit (KCA) transactions which continues to increase from 89 transactions in 2023 to 573 transactions in 2025, as well as the existence of a research gap in the literature regarding the influence of appraisal value and administrative costs on customer decisions. The research method used is a quantitative method with a research population of 884 customers and a sample of 90 respondents. The sampling technique uses simple random sampling. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis with the help of the SPSS version 26 program. The results of the study show that: (1) The appraisal value and administrative costs simultaneously have a positive and significant effect on customer decisions in using pawn services at PT Pegadaian Kenten Branch, Palembang City, with a calculated F value of 2700.098 and a significance of 0.000. (2) The estimated value partially has a positive and significant effect on customer decisions, with a calculated t value of 7.572 and a significance of 0.000. (3) Administrative costs partially have a positive and significant effect on customer decisions, with a calculated t value of 4.574 and a significance of 0.000. The coefficient of determination (R^2) value of 0.984 indicates that the two independent variables are able to explain 98.4% of the variation in customer decisions, while the remaining 1.6% is explained by other factors outside the research model.

Keywords: Estimated Value, Administrative Costs, Customer's Decisions.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Anggi Maretha Sirait, dilahirkan di kota Palembang pada tanggal 11 Maret 2003 dari Ayah Deholter Sirait dan Mama Udur Siahaan. Penulis merupakan anak ketiga dari 4 bersaudara, mempunyai dua kakak perempuan dan satu adik perempuan.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2015 di SD Negeri 115 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2018 di SMP Negeri 53 Palembang. Selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2021 di SMA Bina Warga 1 Palembang. Pada tahun 2022 saya menjadi Mahasiswi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.

Palembang, 25 Juni 2026

Anggi Maretha Sirait

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi yang semakin rumit membuat masyarakat membutuhkan sumber dana yang lebih besar. Kebutuhan tersebut tidak hanya dipakai untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, tetapi juga digunakan sebagai modal usaha, biaya sekolah, biaya pengobatan, serta berbagai kebutuhan mendesak lainnya. Dalam situasi tersebut, masyarakat membutuhkan lembaga keuangan yang dapat memberikan dana dengan cepat, mudah, dan terjamin. Salah satu lembaga keuangan non-bank yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan tersebut adalah PT Pegadaian. PT Pegadaian (Persero) adalah lembaga keuangan non-bank yang sudah lama memberikan layanan pembiayaan kepada masyarakat. Otoritas Jasa Keuangan (2023) sektor keuangan non-bank di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang positif, dengan total aset yang mencapai ratusan triliun rupiah.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT Pegadaian memiliki tujuan utama untuk memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, terutama bagi kalangan menengah ke bawah, dengan menawarkan produk gadai yang mudah dijangkau tanpa prosedur administrasi yang terlalu rumit. PT Pegadaian menyediakan pinjaman uang dengan jaminan barang-barang berharga sebagai salah satu tujuan dalam pemberian pinjaman kepada masyarakat dengan moto “menyelesaikan masalah tanpa masalah”, apabila nasabah tidak dapat melunasi pinjaman dalam waktu tertentu maka jaminan yang disimpan dilelang untuk menutupi kekurangan pinjamannya (Marbawi, 2017 : 123).

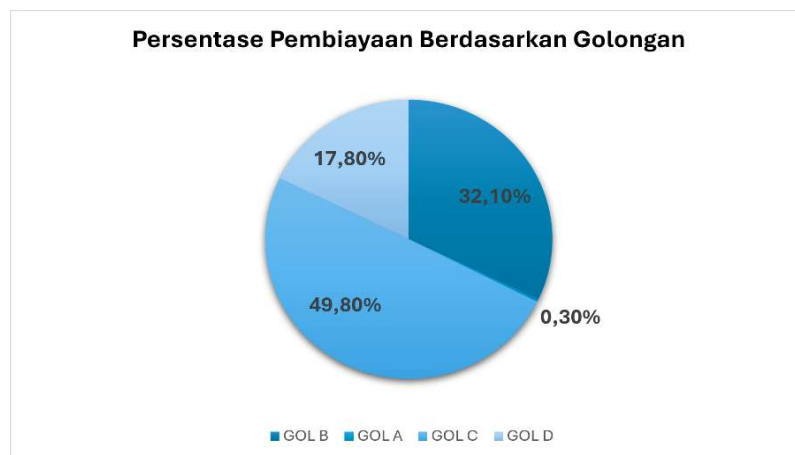
Produk terbaik dari PT Pegadaian berupa Kredit Cepat Aman (KCA) menjadi pilihan keuangan yang banyak dicari karena waktu pencairan yang cepat, jaminan barang yang aman, serta nilai taksir yang bersaing. Keberadaan Pegadaian semakin penting seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pembiayaan jangka pendek. PT Pegadaian terus menunjukkan pertumbuhan yang positif dari tahun ke tahun. Pada tahun 2024 jumlah nasabah Pegadaian telah mencapai 24,9 juta nasabah, meningkat dibandingkan periode sebelumnya. Aset Pegadaian juga meningkat menjadi Rp 93,6 triliun.

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan Pegadaian terus mengalami pertumbuhan. Pada tahun 2024 Pegadaian berhasil membukukan laba sebesar Rp 5,85 triliun dengan total aset mencapai Rp 102,62 triliun dan outstanding loan sebesar Rp85,38 triliun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa bisnis gadai masih menjadi salah satu alternatif pembiayaan yang diminati masyarakat Indonesia (IDX Channel,2024).

Kemudian pada tahun 2024 Pegadaian berhasil membukukan laba sebesar Rp5,85 triliun dengan total aset mencapai Rp 102,62 triliun dan *outstanding loan* sebesar Rp 85,38 triliun. Pegadaian (2025) menunjukkan bahwa bisnis gadai masih menjadi salah satu alternatif pembiayaan yang diminati masyarakat Indonesia. Pertumbuhan jumlah nasabah Pegadaian menunjukkan bahwa keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa gadai dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan. Wulandari & Mulyanto (2024:20-22) keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen yang mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan proses pembelian dan penggunaan produk atau layanan.

Berdasarkan data pembiayaan gadai Kredit Cepat Aman (KCA) periode Januari 2023 sampai Desember 2025, jumlah transaksi pembiayaan menunjukkan tren yang terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2023 jumlah pembiayaan tercatat sebanyak 89 transaksi, kemudian meningkat menjadi 222 transaksi pada tahun 2024 dan kembali meningkat menjadi 573 transaksi pada tahun 2025. Selama periode tiga tahun tersebut jumlah pembiayaan mencapai 884 transaksi. Peningkatan jumlah transaksi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan gadai di PT Pegadaian Cabang Kenten terus mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun.

Gambar 1.1
Jumlah Pembiayaan KCA PT Pegadaian Cabang Kenten Tahun 2023-2025



Sumber : PT Pegadaian Cabang Kenten, 2026

Berdasarkan Diagram persentase diatas terlihat bahwa jumlah pembiayaan gadai KCA PT Pegadaian Cabang Kenten mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2023 hingga tahun 2025. Kenaikan tersebut menunjukkan bahwa minat masyarakat dalam menggunakan jasa gadai terus meningkat. Berdasarkan jenis barang jaminan yang digunakan, pembiayaan gadai di PT Pegadaian Cabang

Kenten didominasi oleh Golongan C sebanyak 440 transaksi atau 49,80% dari total pembiayaan, diikuti Golongan B sebanyak 284 transaksi atau 32,10%, Golongan D sebanyak 157 transaksi atau 17,80%, dan Golongan A sebanyak 3 transaksi atau 0,30%. Dominasi Golongan C menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah menggadaikan barang yang berada pada kategori tersebut sehingga penilaian nilai taksir menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keputusan penggunaan jasa gadai.

Keputusan pembelian dipengaruhi oleh berbagai faktor sehingga perusahaan perlu memahami faktor-faktor tersebut untuk menyusun strategi pemasaran yang tepat. Nursal et al. (2022:1) menjelaskan bahwa perilaku konsumen merupakan bagaimana seorang konsumen membuat keputusan sampai mereka bersedia mengorbankan sumber daya yang dimiliki untuk memperoleh sesuatu yang diinginkan. Dalam konteks penelitian ini, keputusan menggunakan jasa gadai merupakan keputusan nasabah untuk memilih dan menggunakan layanan gadai berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mampu memberikan manfaat terbaik bagi kebutuhan mereka. Namun dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, Pegadaian harus mampu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai. Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor tersebut menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabahnya.

Faktor yang diduga mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa gadai adalah nilai taksir. Nilai taksir merupakan nilai perkiraan harga barang jaminan yang dihitung oleh petugas Pegadaian, nilai inilah yang akan menjadi dasar

untuk menentukan besaran pinjaman (Pegadaian,2025). Semakin tinggi nilai taksir yang diberikan terhadap barang jaminan, maka semakin besar pula dana yang dapat diperoleh nasabah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Ermawati (2021) yang menyatakan bahwa nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan gadai di Pegadaian.

Nilai taksir yang diberikan kepada nasabah berkaitan erat dengan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh Pegadaian. Apabila nilai taksiran yang ditetapkan terlalu rendah dibandingkan dengan nilai pasar barang jaminan, maka nasabah akan merasa dirugikan dan memilih untuk tidak menggunakan jasa gadai atau beralih ke lembaga keuangan lainnya. Sebaliknya, nilai taksiran yang wajar dan proporsional akan mendorong nasabah untuk terus memanfaatkan layanan gadai sebagai solusi kebutuhan finansial mereka. Latifah et al. (2024:75-76&106) menjelaskan bahwa dalam penaksiran barang jaminan, petugas penaksir harus mempertimbangkan jenis barang, usia barang, nilai barang, serta nilai intrinsik dan harga pasar yang berlaku, guna menghasilkan nilai taksiran yang akurat. Nilai taksiran tersebut selanjutnya menjadi tolok ukur untuk menentukan jumlah maksimum pinjaman yang dapat diberikan kepada nasabah.

Pentingnya nilai taksir dalam keputusan nasabah menggunakan jasa gadai didukung oleh hasil penelitian Eka (2022), Hidayat et al. (2024), Rizki (2022), Sari & Hadi (2023), Situmorang & Ina (2024) menunjukkan bahwa nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di PT Pegadaian. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai

taksiran yang diberikan kepada nasabah, maka semakin besar kecenderungan nasabah memilih layanan gadai. Namun berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aditiawati & Syah (2024) dan Sari (2025) menunjukkan bahwa nilai taksiran berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas di PT Pegadaian.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu di atas, mengindikasikan bahwa semakin tinggi dan kompetitif nilai taksir yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan nasabah untuk menggunakan jasa gadai. Namun, pada segmen nasabah yang loyal atau memiliki keterbatasan pilihan, nilai taksir tidak selalu menjadi faktor determinan. Peneliti menduga bahwa di PT Pegadaian CP Kenten Palembang, nilai taksir memiliki pengaruh yang signifikan mengingat nasabah di wilayah ini umumnya merupakan pelaku usaha kecil dan menengah yang sangat mempertimbangkan aspek keuangan dalam setiap keputusan pembiayaan. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi gap tersebut dengan menganalisis secara spesifik konteks PT Pegadaian CP Kenten Palembang.

Faktor lain yang diduga memengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa gadai adalah biaya administrasi. Iryanie & Handayani (2019:7) biaya Administrasi merupakan biaya yang dibebankan untuk mengarahkan, mengawasi dan mengoperasikan suatu perusahaan dan memasukkan gaji yang dibayar untuk manajemen serta staff pembukuan. Menurut Hutapea (2022) biaya administrasi atau mu' nah akad merupakan biaya yang ditetapkan Pegadaian kepada nasabah sesuai ketentuan yang berlaku dan dibayarkan pada saat akad pembiayaan dilakukan.

Biaya administrasi menjadi salah satu pertimbangan penting bagi nasabah karena berkaitan langsung dengan jumlah biaya yang harus dikeluarkan selama menggunakan layanan gadai, biaya yang terlalu tinggi dapat mengurangi daya tarik layanan gadai dan mendorong nasabah untuk mencari alternatif pembiayaan lain. Biaya administrasi yang dikeluarkan hanya di biaya awal yang dikenakan saat pencairan dana, yaitu sekitar 20.000-200.000, tergantung nilai pinjamannya (Pegadaian,2025). Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai pengaruh kedua variabel ini terhadap keputusan nasabah menjadi sangat penting bagi manajemen PT Pegadaian dalam merancang strategi layanan yang kompetitif dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Biaya administrasi dalam keputusan nasabah menggunakan jasa gadai didukung oleh hasil penelitian hasil penelitian Zai & Pohan (2025), Kausari (2022), Hutapea (2022), Iqbal (2023), Risnaturrehmi (2020) yang menunjukkan bahwa biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian. Namun berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ginting & Setyari (2024) dan Syari (2022) menunjukan bahwa nilai taksiran berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas di PT Pegadaian. Artinya, semakin tinggi biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah maka semakin rendah minat masyarakat menggunakan jasa gadai. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan menggunakan jasa gadai masih perlu diteliti lebih lanjut.

Kajian terhadap penelitian terdahulu mengenai pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah juga menunjukkan adanya inkonsistensi hasil. Sebagian besar penelitian menemukan bahwa biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, baik dalam arah positif maupun dalam arah negatif. Penelitian yang tidak menemukan pengaruh signifikan umumnya dilakukan pada konteks di mana perbedaan biaya administrasi antar lembaga tidak terlalu signifikan, atau pada situasi nasabah yang memiliki kebutuhan mendesak sehingga biaya bukan menjadi pertimbangan utama.

Peneliti memperkirakan bahwa di PT Pegadaian CP Kenten Palembang, biaya administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah mengingat nasabah di wilayah ini sangat sensitif terhadap biaya, karena mayoritasnya adalah pelaku usaha mikro dan masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Gap penelitian ini menjadi justifikasi kuat bagi peneliti untuk melakukan kajian empiris yang komprehensif mengenai pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah secara spesifik, agar hasil penelitian dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan kebijakan layanan pada PT Pegadaian Cabang Kenten Palembang. PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang salah satu cabang Pegadaian yang melayani kebutuhan pembiayaan masyarakat kota Palembang. Sebagai lembaga yang berhadapan langsung dengan masyarakat, Pegadaian Cabang Kenten harus mampu memberikan nilai taksir yang kompetitif, menetapkan biaya administrasi yang sesuai dengan kemampuan nasabah. Keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa gadai pada Pegadaian tentu dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kedua faktor tersebut.

Pertumbuhan jumlah nasabah Pegadaian yang terus meningkat menunjukkan pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa gadai. Pendekatan ini diharapkan tidak hanya menghasilkan temuan empiris yang bermakna secara akademis, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh manajemen PT Pegadaian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai. Berdasarkan latar belakang masalah dan research gap diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang **Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Apakah nilai taksiran berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang?
2. Apakah biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang?
3. Apakah nilai taksiran dan biaya administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijadikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh nilai taksiran dan biaya administrasi secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang akuntansi manajemen dan manajemen pemasaran. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya kajian empiris mengenai pengaruh nilai taksiran dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai, serta menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan kajian serupa dengan cakupan variabel atau konteks yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Manfaat lain yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Perusahaan PT Pegadaian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi pihak manajemen PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang dalam menyusun kebijakan penetapan nilai taksiran dan biaya administrasi yang lebih kompetitif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

b. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai mekanisme penetapan nilai taksiran dan struktur biaya administrasi yang berlaku pada PT Pegadaian. Dengan pemahaman tersebut, nasabah dapat lebih cermat, kritis, dan bijak dalam mempertimbangkan penggunaan layanan gadai sebagai solusi pembiayaan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan finansial mereka.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari selama di bangku perkuliahan, khususnya di bidang akuntansi manajemen, serta menjadi sarana dalam melatih dan mengembangkan kemampuan analisis ilmiah, berpikir kritis, serta kemampuan penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang memenuhi kaidah akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiawati, I., & Syah, T. A. (2024). Pengaruh Biaya Pemeliharaan, Nilai Taksiran, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Gadai Emas Di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta. *Profit : Jurnal Inovasi Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 23-32.
- Blocher, E. J., Stout, D. E., & Cokins, G. (2019). *Cost management: A strategic emphasis (5th ed.)*. McGraw-Hill. Amerika Serikat.
- Ermawati, E. (2021). Pengaruh Nilai Taksiran Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan Gadai KCA Di Unit Pegadaian Cabang Curup. *Skripsi : Institut Agama Islam Negeri IAN CURUP*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi ke-10)* : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. (2023). *Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Dengan Program SmartPLS 4.0 (Edisi ke-1)* : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ginting, A. R., & Setyari, N. P. W. (2024). Analisis Faktor Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT Pegadaian Indonesia. *INNOVATIVE : Journal Of Social Science Research*, 4(4), 7309-7322.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate data analysis (8th ed.)*. Cengage Learning.
- Hidayat, I. N., Pane, A.A., & Ananda, R. F (2024). Pengaruh Nilai Taksir Dan Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT Bank Syariah Indonesia, TBK Cabang Medan Kampung Baru. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis (JUEMA)*, 1(2), 3063-2110.
- Hutapea, N. S (2022). Analisis Penetapan Ujrah Dan Biaya Administrasi Barang Gadai Pada PT Pegadian Cabang Sipirok. *Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Padangsimpuan*.
- IDX Channel. (2024). *Berita Eknomi, Bisnis, Keuangan, Investasi, Saham Terkini 2024*. IDX : <https://www.idxchannel.com>
- Iqbal, M (2023). Pengaruh Biaya Adminstras, Jasa Pemliharaan Dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan RAHN Pada Pegadaian Syariah Cabang Kendari. *Tesis : Institut Agama Islam Negeri Kendari*.
- Iryanie, E., & Handayani, M. (2019). *Akuntansi biaya*. Penerbit : Poliban Press.

- Kasmir. (2019). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya (Edisi Revisi)*. Penerbit: Rajawali Pers.
- Kausari, N. (2022). Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di PT Pegadaian Syariah KC Banda Aceh. *Skripsi : Universitas Islam Negeri AR-RANIRY BANDA ACEH*.
- Kholik, A., Maulida, S., Nurhayati., & Ismainar, H. (2020). *Perilaku Konsumen (Ruang Lingkup Dan Konsep Dasar)*. Penerbit : Widina Bhakti Persada Bandung.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing (17th ed.)*. Pearson Education.
- Latifah, F. N., Ardiani, N., & Yuliani, M. (2024). *Buku Ajar Pegadaian Syariah*. Penerbit : UMSIDA Press.
- Lubis., R., Siregar, M., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Gadai Pada Pegadaian. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 723-730.
- Marbawi. (2017). *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Penerbit : UNIMAL Press.
- Muchtar, B., Rahmidani, R., & Siwi, M. K. (2016). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Penerbit : KENCANA.
- Mulyadi. (2018). *Akuntansi Biaya (edisi ke-5)*. UPP STIM YKPN.
- Mulyati, S., Yunita, N. A., & Indrayani. (2017). *Akuntansi Biaya*. Penerbit : CV. SEFA BUMI PERSADA – ACEH.
- Nasution, S. (2018). Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya-biaya Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggadaikan Emas Pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Madina. *Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Padang Sidempuan*.
- Nugraha, J. P., Alfian. D., & Rojiati. U. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. Penerbit: NEM.
- Nursal, F. J., & Indra, C. A. (2022). *Perilaku Konsumen*. Penerbit : Rena Cipta Mandiri.
- Oktora, F. E., Betriana. M., & Luhgiatno. (2023). *Akuntansi Biaya*. Penerbit : CV.EUREKA MEDIA AKSARA.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Laporan perkembangan sektor industri keuangan non-bank Indonesia 2023*. OJK. <https://www.ojk.go.id>

- Pegadaian. (2025). *Laporan Keuangan Konsolidasian PT Pegadaian Tahun 2024*. PT Pegadaian. <https://www.pegadaian.co.id>
- Putri, S. E. (2022). Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah. *IRSYADUNA : Jurnal Studi Kemahasiswaan*, 2(1), 2777-1490.
- Rahayu, S., & Afrilliana, N. (2021). *Perilaku Konsumen*. Penerbit : CV. Penerbit Anugrah Jaya.
- Risnaturrahmi. (2020). Pengaruh Biaya Administrasi, Jasa Pemeliharaan Dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Rahn Pada Pegadaian Syariah SIGLI. *Skripsi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Negeri AR-RANIRY Banda Aceh*.
- Rizki, M. (2022). Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah. *Ekombis Review : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1).
- Sari, E. N., & Hadi, I. (2023). Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian UPC Tuladengi. *JSAP : Journal Syariah And Accounting Publik*, 6 (2), 216-224.
- Savitri, E., & Andreas. (2023). *Akuntansi manajemen*. Penerbit : ELMARKAZI.
- Sari, N. (2025). Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Krasida Di Pegadaian Cabang Curup. *Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Curup*.
- Seftiani, A. (2018). Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah. *Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2022). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach* (8th ed.) : John Wiley & Sons. Inggris
- Situmorang, T. P., & Ina, S. (2024). Pengaruh Nilai Taksir Dan Peran Media Sosial Terhadap Keputusan Nasabah Menggadai Barang Emas Pada Pegadaian Prailiu. *JIGE : Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 1564-1574.
- Siregar., J, N. (2017). Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Pada PT Pegadaian Syariah Sibuhuan. *Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Padang Sidempuan*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (edisi ke-2)* : CV Alfabeta. Bandung.

- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Edisi ke-3)* : CV Alfabeta. Bandung.
- Sulistyowati, W. N. (2018). *Kredit Dalam Sistem Gadai Melalui Nilai Taksiran Jaminan Dan Tingkat Suku Bunga*. FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI.
- Sundari, E., & Hanafi, I. (2022). *Manajemen pemasaran*. Penerbit : UIR Press.
- Syari, M. (2022). Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah. *Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*.
- Universitas Tridinanti Palembang. (2025). *Pedoman Penulisan Skripsi Dan Laporan Akhir (Ed. Ke4, cetakan pertama)*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang.
- Wulandari, A., & Mulyanto, H. (2024). *Keputusan Konsumen Pembelian*. Penerbit: PT Khimsafi Alung Cipta.
- Zai, S., & Pohan, Y. A. (2025). Pengaruh Sanksi Keterlambatan, Biaya Administrasi Dan Tarif Jasa Simpan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT. Sentral Gadai Persada. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), 8492-8504.

