

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Pegadaian Syariah**

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), Bank Van Leening milik pemerintah Belanda dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal Inggris dan mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (*licentie stelsel*). Namun metode tersebut berdampak buruk, pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu metode "*licentie stelsel*" diganti menjadi "*pacth stelsel*" yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah.

Pada saat Belanda berkuasa kembali, *pacth stelsel* tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama. Pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya

Pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan "*cultuur stelsel*" di mana dalam kajian tentang pegadaian, saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan *Staatsblad* No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat. Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dwi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih ditahun yang sama pula, 4 kantor cabang Pegadaian di Aceh di Konversikan menjadi Pegadaian Syariah.

Demi terciptanya pelayanan yang lebih menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat maka semakin gencar didirikannya Pegadaian Syariah diberbagai daerah termasuk di Kota Serang. Pegadaian Syariah Cabang Serang berdiri pada tanggal 06 Oktober 2008 yang bertempat di Kepandean sebagai salah satu langkah pengembangan pelayanan kepada nasabah yang khususnya di Serang dan sekitarnya. Dalam hitungan

beberapa bulan, Pegadaian Syariah Cabang Serang melebarkan Sayapnya dengan membuka beberapa Unit Pegadaian Syariah diantaranya UPS Temu Putih, UPS Cibeber, UPS Ciceri, dan UPS Sempu Seroja.

Pegadaian syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang pada Prinsip Syariah. Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik, seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan atau bagi hasil.

## 2. Visi Dan Misi

### Visi

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

### Misi

Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

### 3. Budaya PT. Pegadaian Syari'ah Persero

Ada empat faktor kesuksesan yang bisa dikembangkan menjadi budaya perusahaan. Ke empat nilai moral yang tinggi itu bisa disingkat dengan STAF, yaitu :

- a. Shiddiq (benar dan jujur)
- b. Tabligh (Komunikatif)
- c. Amanah (Terpercaya, Kredibel)
- d. Fathanah (Cerdas)

Selain STAF Pegadaian telah memiliki INTAN sebagai nilai-nilai Budaya Perusahaan. INTAN akan benar-benar bermakna bila di fahami dengan baik, dihayati, dan dijalankan secara konsisten dalam keseharian oleh seluruh jajaran Insan Pegadaian dalam menjalankan bisnis dan organisasi. Ke 5 nilai budaya pegadaian berikut makna dari masing-masing nilai budaya :

#### a. Inovatif

Berupaya melakukan penyempurnaan yang mempunyai nilai tambah dan tanggap terhadap perubahan.

b. Nilai Moral Tinggi

Memahami dan mematuhi ajaran agama masing-masing serta etika perusahaan.

c. Terampil

Mengetahui dan memahami tugas yang diemban serta selalu belajar dengan penuh tanggung jawab.

d. Adi layanan

Memberikan layanan yang dapat memuaskan orang lain, fokus pada privacy, kenyamanan dan kecepatan.

e. Nuansa Citra

Senantiasa peduli dan menjaga nama baik serta reputasi perusahaan.

Ke 5 nilai budaya di jabarkan ke dalam 10 perilaku utama Insan Pegadaian, yaitu perilaku-perilaku nyata yang perlu dijalankan secara konsisten dalam keseharian seluruh jajaran insan pegadaian. Dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini:

**Tabel 4.1**

**5 Nilai Budaya**

Nilai Budaya	Perilaku Utama
Inovatif	1. Berinisiatif, kreatif, dan produktif 2. Berorientasi pada solusi

Nilai Moral Tinggi	3. Taat beribadah 4. Jujur dan berfikir positif
Terampil	5. Kompeten di bidangnya 6. Selalu mengembangkan diri
Adi Layanan	7. Peka dan cepat tanggap 8. Empatik, santun dan ramah
Nuansa Citra	9. Memiliki <i>sense of belonging</i> 10. Peduli nama baik perusahaan

#### 4. Profil Pegadaian Syari'ah Kantor Cabang Kepandean Serang

Nama : Pegadaian Syari'ah Cabang Serang

Alamat : Ruko Kepandean Kav.75 G Jl. Raya Serang – Cilegon  
Lontar Baru Serang.

Telepon : (0254) 216110

Tanggal berdiri : 06 Oktober 2008

Pegadaian Syari'ah Cabang Serang Memiliki 4 (empat) Unit yang tersebar di kota Serang dan Cilegon, yaitu :

a. Nama : UPS Ciceri

Alamat : Jl. Kyai Fatah Hasan A.03 Ciceri Serang

Telepon : (0254) 219882

Tanggal Berdiri : Juni 2009

- b. Nama : UPS Sempu Seroja  
Alamat : Jl. Raya Pandeglang Sempu-Serang  
Telepon : (0254) 219892  
Tanggal Berdiri : Juni 2009
- c. Nama : UPS Cibeber  
Alamat : Jl. Raya Cilegon No.01 Cibeber – Cilegon  
Telepon : (0254) 377189  
Tanggal Berdiri : Februari 2009
- d. Nama : UPS Temu Putih  
Alamat : Ruko Temu Putih No.03 Ciwedus Cilegon  
Telepon : (0254) 394872  
Tanggal Berdiri : Mei 2010

## **B. Karakteristik Responden Sampel Penelitian**

### 1. Responden berdasarkan tingkat pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh data tentang pendidikan responden nasabah Pegadaian Syariah Cabang Serang produk *rahn*. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 4.2

**Tabel 4.2****Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	% Persentase
1	SMP	2	5,56%
2	SMA	31	86,11%
3	DIPLOMA	3	8,33%
	Jumlah	36	100%

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa nasabah Pegadaian Syariah Cabang Serang, paling sedikit berpendidikan SMP sebesar 2 responden (5,56%), sedangkan pendidikan paling banyak responden nasabah Pegadaian Syariah Cabang Serang adalah berpendidikan SMA sebesar 31 responden (86,11%).<sup>1</sup>

## 2. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh data tentang pekerjaan responden yang dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

---

<sup>1</sup> Sumber: Data Penelitian Diolah

**Tabel 4.3**  
**Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan**

No	Tingkat Pekerjaan	Jumlah	% Persentase
1	Pedagang	7	19,44%
2	Karyawan	7	19,44%
3	Ibu Rumah Tangga	16	44,45%
4	Mahasiswa/i	4	11,11%
5	Pegawai Negeri Sipil	2	5,56%
	Jumlah	36	100%

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa nasabah Pegadaian Syariah Cabang Serang, responden memiliki pekerjaan paling banyak Ibu rumah tangga sebesar 16 responden (44,45%), sedangkan jenis pekerjaan responden nasabah Pegadaian Syariah Cabang Serang paling sedikit adalah Pegawai Negeri Sipil sebesar 2 responden (5,56%).<sup>2</sup>

### 3. Responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh data tentang usia responden yang dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

---

<sup>2</sup> Sumber: Data Penelitian Diolah

**Tabel 4.4**  
**Responden Penelitian Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	% Persentase
1	17 – 25	3	8,33%
2	26 - 35	11	30,56%
3	36 – 45	16	44,44%
4	46 - 55	4	11,11%
5	Lebih dari 55 tahun	2	5,56%
	Jumlah	36	100%

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa nasabah Pegadaian Syariah Cabang Serang, responden paling banyak berusia 36 – 45 tahun sebanyak 16 responden (44,44%) dan yang paling sedikit berusia lebih dari 55 tahun sebanyak 2 responden (5,56%).<sup>3</sup>

#### 4. Responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh data tentang jenis kelamin responden yang dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Sumber: Data Penelitian Diolah

**Tabel 4.5**  
**Responden Penelitian berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	% Persentase
1	Laki – Laki	8	22,22%
2	Perempuan	28	77,78%
	Jumlah	36	100%

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa nasabah Pegadaian Syariah Cabang Serang, responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 8 responden (22,22%) dan 28 responden (77,78%) adalah berjenis kelamin perempuan.<sup>4</sup>

### C. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

##### 1. Uji Validitas Variabel Produk

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kesahihan masing-masing item pernyataan dalam kuesioner. Hasil uji validitas dalam penelitian ini menunjukkan semua item dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,824>0,329), (0,762>0,329), (0,547>0,329), (0,705>0,329), (0,663>0,329). Yang artinya bahwa item pernyataan pertama, kedua,

---

<sup>4</sup> Sumber: Data Penelitian Diolah

ketiga, keempat dan kelima dinyatakan valid. Dapat dilihat pada Tabel 4.6.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Produk**

Correlations		Total
item1	Pearson Correlation	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item2	Pearson Correlation	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item3	Pearson Correlation	.547**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	36
item4	Pearson Correlation	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item5	Pearson Correlation	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	36

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

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

## 2. Uji Validitas Variabel Promosi

Hasil uji validitas pada variabel promosi dalam penelitian ini menunjukkan semua item dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,7190 > 0,329$ ), ( $0,701 > 0,329$ ), ( $0,685 > 0,329$ ), ( $0,651 > 0,329$ ), ( $0,571 > 0,329$ ). Yag artiya bahwa item pernyataan pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima dinyatakan valid. Dapat dilihat pada Tabel 4.7.

**Tabel 4.7**

### Hasil Uji Validitas Variabel Promosi

Correlations		Total
item1	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item2	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item3	Pearson Correlation	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item4	Pearson Correlation	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item5	Pearson Correlation	.571**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	36

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

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

### 3. Uji Validitas Variabel Pelayanan

Hasil uji validitas pada variabel pelayanan dalam penelitian ini menunjukkan semua item dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,808 > 0,329$ ), ( $0,884 > 0,329$ ), ( $0,692 > 0,329$ ), ( $0,774 > 0,329$ ), ( $0,642 > 0,329$ ). Yang artinya bahwa item pernyataan pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima dinyatakan valid. Dapat dilihat pada tabel 4.8

**Tabel 4.8**

#### Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

		Total
item1	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item2	Pearson Correlation	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	36
item3	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item4	Pearson Correlation	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item5	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	36

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

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

#### 4. Uji Validitas Variabel Lokasi

Hasil uji validitas pada variabel lokasi dalam penelitian ini menunjukkan semua item dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,846 > 0,329$ ), ( $0,698 > 0,329$ ), ( $0,715 > 0,329$ ), ( $0,518 > 0,329$ ), ( $0,850 > 0,329$ ). Yang artinya bahwa item pernyataan pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima dinyatakan valid. Dapat dilihat pada tabel 4.9.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi**

Correlations		Total
item1	Pearson Correlation	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item2	Pearson Correlation	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item3	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
item4	Pearson Correlation	.518**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	36
item5	Pearson Correlation	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	36
total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	36

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

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

## Uji Reliabilitas

### 1. Uji Reliabilitas Variabel Produk

Hasil uji reliabilitas variabel produk dalam penelitian ini menunjukkan semua variabel dinyatakan reliabel. Karena nilai reliabilitas masing-masing variabel  $> 0,60$ . Dapat dilihat pada tabel 4.10.

**Tabel 4.10**

#### Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.724	5

### 2. Uji Reliabilitas Variabel Promosi

Hasil uji reliabilitas variabel promosi dalam penelitian ini menunjukkan semua variabel dinyatakan reliabel. Karena nilai reliabilitas masing-masing variabel  $> 0,60$ . Dapat dilihat pada tabel 4.10

**Tabel 4.10**

#### Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.686	5

### 3. Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan

Hasil uji reliabilitas variabel pelayanan dalam penelitian ini menunjukkan semua variabel dinyatakan reliabel. Karena nilai reliabilitas masing-masing variabel  $> 0,60$ . Dapat dilihat pada tabel 4.10.

**Tabel 4.10**

#### **Hasil Uji Reliabilitas Variabel**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	5

### 4. Uji Reliabilitas Variabel Lokasi

Hasil uji reliabilitas variabel lokasi dalam penelitian ini menunjukkan semua variabel dinyatakan reliabel. Karena nilai reliabilitas masing-masing variabel  $> 0,60$ . Dapat dilihat pada tabel 4.10.

**Tabel 4.10**

#### **Hasil Uji Reliabilitas Variabel**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.779	5

## D. Uji Hipotesis

### 1. Uji F (Uji Serentak)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda dengan program SPSS diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

**Tabel 4.11**

### Hasil Analisis Regresi

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51277.151	4	12819.288	2.928	.037 <sup>a</sup>
	Residual	135730.405	31	4378.400		
	Total	187007.556	35			

a. Predictors: (Constant), x4, x2, x1, x3

b. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil analisis regresi SPSS pada tabel di atas diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 2,928 dan  $F_{tabel} = 2,668$  dari hasil perhitungan tersebut tampak bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $2,928 > 2,668$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya secara simultan variabel produk, promosi, pelayanan, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan

jumlah nasabah. Sehingga hipotesis yang berbunyi variabel produk, promosi, pelayanan, dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah Gadai Syariah cabang serang diterima.

## 2. Uji T (Uji Parsial)

- a. Hasil uji t variabel produk menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} -1,439 < t_{tabel} -1,688$ . Maka  $H_0$  diterima, Sehingga variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Hal ini menunjukkan bahwa produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah tidak lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.
- b. Hasil uji t variabel promosi menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} -1,300 < t_{tabel} -1,688$ . Maka  $H_0$  diterima, Sehingga variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Hal ini menunjukkan bahwa pegadaian syariah tidak banyak melakukan promosi sehingga tidak sampai langsung kepada masyarakat.
- c. Hasil uji t variabel pelayanan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} 2,200 > t_{tabel} 1,688$ . Maka  $H_0$  ditolak, sehingga variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan sangat baik, sehingga semakin baik pelayanan maka jumlah nasabah akan semakin mengalami peningkatan.
- d. Hasil uji t variabel lokasi menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} -1,046 < t_{tabel} -1,688$ . Maka  $H_0$  diterima, Sehingga variabel X tidak berpengaruh

terhadap variabel Y. Lokasi tidak berpengaruh karena masyarakat akan datang ketika mereka sangat membutuhkan.

Dapat dilihat pada tabel 4.11.

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji T (Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	723.924	189.942		3.811	.001
	x1	-8.199	5.697	-.292	-1.439	.160
	x2	-8.704	6.698	-.257	-1.300	.203
	x3	12.980	5.900	.459	2.200	.035
	x4	-7.959	7.608	-.226	-1.046	.304

a. Dependent Variable: y

3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dalam analisis regresi SPSS dianalisis pula besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) secara keseluruhan. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh hasil sebesar 0,274. Hal ini berarti bahwa persentase pengaruh produk, promosi, pelayanan, dan lokasi terhadap peningkatan jumlah nasabah Pegadaian Syariah cabang serang sebesar 27,4%.Dapat dilihat pada tabel 4.12

**Tabel 4.12****Hasil Analisis Regresi SPSS****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.524 <sup>a</sup>	.274	.181	66.169

a. Predictors: (Constant), x4, x2, x1, x3

#### 4. Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian oleh Damayanti Maysaroh, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel lokasi dan promosisedangkan hasil dari variabel produk dan pelayanan tidak terdapat pengaruh positif signifikan.

Hasil penelitian oleh Chusnul Khotimah, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel pelayanan dan lokasi sedangkan hasil dari variabel produk dan promositidak terdapat pengaruh positif signifikan.

Hasil penelitian oleh Anis Salis Syahbi, hasil uji fmenunjukkan bahwa secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan antara variabel produk, promosi, pelayanan dan lokasi. Sedangkan hasil uji t menunjukkan bahwa hanya variabel produk yang terdapat pengaruh positif signifikan dan

tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel promosi, pelayanan dan lokasi.

Dapat disimpulkan antara hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa hasil uji f secara keseluruhan sama-sama berpengaruh. Sedangkan secara parsial, hasil yang dilakukan oleh penulis bahwa hanya variabel pelayanan yang berpengaruh terhadap variabel Y, sedangkan variabel produk, promosi dan lokasi tidak berpengaruh terhadap variabel Y.