

ABSTRAK

ROBET EDIYANTO, 2022, “*Implikasi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan*” Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing Wasilul Chair, M.Si

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Gadai Emas, dan Kepuasan Nasabah.*

BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan mengupayakan kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan sesuai dengan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Sehingga nasabah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang nasabah harapkan. BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan juga selalu mengembangkan kualitas produk yang salah satu produknya yaitu gadai emas, dengan sangat menjamin kualitas produk serta memberikan keaslian produk dengan tujuan untuk mempermudah nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas baik itu secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Gadai Emas di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan yang berjumlah 224 nasabah. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 144 orang nasabah. Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian adalah *accidental sampling*. Tehnik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS Versi 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $27,757 >$ nilai F_{tabel} $3,059$ dan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Maka, variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan. 2) Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar $4,555 >$ nilai t_{table} $1,655$, dan taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. 3) Secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar $1,742 >$ nilai t_{table} $1,655$, dan taraf signifikan sebesar $0,084 > 0,05$.

