

## ABSTRAK

Fadilah Mashud, 2021. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Rahn di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: H. Mohammad Bashri Asyari, MA

**Kata Kunci:** *Kepercayaan, Kualitas Produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service, Kepuasan Nasabah Rahn.*

Salah satu lembaga keuangan selain bank yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat adalah Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian. Perusahaan harus mampu meningkatkan dan memberikan layanan terbaik kepada nasabah agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Seiring berkembangnya zaman saat ini kita berada di tengah-tengah industri 4.0 pemicunya adalah penyebaran global internet dan teknologi baru seperti sensor nirkabel serta kecerdasan buatan (AI). Seperti pendahulunya, industri 4.0 akan secara radikal mengubah cara manusia hidup dan bekerja. Di era ini, web sedang berkembang untuk menyatukan orang, bisnis, mesin, dan logistik ke dalam *Internet of Things* (IoT). Pada tingkat fundamental, industri 4.0 dapat menyatukan dunia digital dan fisik serta menawarkan peluang baru untuk mengumpulkan dan menggunakan informasi. Untuk meningkatkan serta mengikuti perkembangan zaman pegadaian meluncurkan Aplikasi pembantu Pelayanan guna untuk menambah kemudahan serta memberikan kepuasan bagi nasabah khususnya dalam penelitian ini pada Rahn. Dimana seperti yang diketahui aplikasi ini merupakan sebuah produk terbaru dari Pegadaian Syariah perlu sebuah Kepercayaan serta Kualitas produk yang baik agar tercipta sebuah Kepuasan nasabah.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan memiliki tiga variabel yaitu variabel *independen* yaitu Kepercayaan dan Kualitas Produk. dan variabel *dependen* yaitu Kepuasan Nasabah. Untuk mengetahui hubungan antara variabel menggunakan analisis regresi linear berganda. Adapun cara pengambilan sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampel Lemenshow sehingga ditemukan jumlah sampel sebanyak 96 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama*, Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, nilai  $t_{hitung} 2,004 > t_{tabel} 1,9855$  dengan angka signifikansi  $0,048 < \alpha = 0,05$ . *Kedua*, Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, nilai  $t_{hitung} 2,908 > t_{tabel} 1,9855$  dengan angka signifikansi  $0,005 < \alpha = 0,05$ . dan *ketiga*, pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $9,062 > F_{tabel}$  sebesar 3,94. dan signifikansi  $0,000 < \alpha = 0,05$ .