

ABSTRAK

Sigit Prasetyo, 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Anggota Gadai Emas Syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing : Wasilul Chair, M.Si.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Nasabah*

Bisnis pada lembaga keuangan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan dan citra merek menjadi faktor yang sangat menentukan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh nasabah. Kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah citra merek. Citra merek adalah persepsi yang muncul di benak pelanggan ketika mengingat suatu produk. Citra merek yang baik adalah senjata dari lembaga keuangan untuk tetap bisa bersaing dan bertahan didalam ketatnya persaingan. Kemampuan sebuah merek yang dapat ditawarkan untuk memuaskan keinginan konsumen. Dengan adanya persaingan hal ini mendorong setiap perusahaan bisnis non perbankan, dalam hal ini BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan guna memberikan layanan terbaiknya kepada anggotanya supaya anggota merasakan kepuasan serta tidak beralih ke BMT lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adakah pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan nasabah gadai emas syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Variabel penelitian ini meliputi Kualitas Pelayanan (X_1) dan Citra Merek (X_2) sebagai variabel-variabel yang mempengaruhi dan Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel yang dipengaruhi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil kuisioner, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis dalam penelitian ini yaitu uji normalitas data, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi

Kualitas pelayanan dan Citra Merek mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan nasabah gadai emas syariah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Hal ini sesuai dengan hasil analisis uji F diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($18.861 > 3.09$), artinya semua variabel independen secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah gadai emas syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. (X_2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, tetapi pada citra merek itu sendiri pelanggan atau anggota hanya akan bisa terfokus pada pembelian bukan pada kepuasan artinya pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan ini anggota memang memfokuskan kepada aspek pelayanan yang diberikan dikarenakan disini anggota bukan ingin melakukan pembelian melainkan untuk gadai emas.

