

## ABSTRAK

**Dewi Tini Munawaroh, 2023, Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Produk Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Madura, Dosen Pembimbing: Wasilatur Rohmaniyah, M.A.**

**Kata Kunci:** Biaya Penitipan (Ujrah), Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah

Dalam aktifitas perekonomian di Indonesia saat ini kehadiran bank sangat penting dan sulit untuk dihindari. Hal ini dikarenakan bank tidak hanya memenuhi kebutuhan pelaku bisnis melainkan juga dari masyarakat kalangan bawah maupun kalangan atas. Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dari ketiga jenis tersebut keberadaannya sama-sama menyediakan jasa dan produk-produk perbankan bagi masyarakat untuk melakukan berbagai macam aktivitas perekonomian salah satunya produk gadai syariah.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan sejumlah 560 orang. Untuk menentukan ukuran sampel dapat dilakukan dengan menggunakan *Rumus Slovin* sehingga diperoleh sampel berjumlah 85 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan cara *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan berdasarkan kebetulan. Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis uji T (parsial), variabel biaya penitipan (ujrah) (X1) pada t hitung diperoleh hasil sebesar  $7,495 > 1,989$  (t tabel), nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa variabel biaya penitipan (ujrah) (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y). Untuk variabel kualitas pelayanan (X2) pada t hitung diperoleh hasil sebesar  $2,157 > 1,989$  (t tabel), nilai sig  $0,034 < 0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y). Adapun hasil analisis uji f (simultan), diperoleh nilai f hitung sebesar  $36,496 > 3,108$  (f tabel). Sedangkan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Yang berarti variabel biaya penitipan (ujrah) (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.