

ABSTRAK

Nike Tartila Fitri, 2023, *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Gadai Emas iB di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Shalehoddin, Lc, M.M.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Nasabah*

Gadai emas merupakan jenis produk Bank Syariah yang berupa fasilitas pembiayaan dengan cara memberikan pinjaman kepada nasabah dengan jaminan emas (perhiasan) menggunakan akad *Qardh*. Pada awalnya masyarakat sekitar hanya mengetahui tempat untuk menggadaikan emas miliknya di pegadaian saja, namun saat ini juga bisa dilakukan di perbankan syariah, seperti di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan. Produk gadai emas ini merupakan produk yang paling unggul dan banyak diminati oleh masyarakat, karena dapat memberikan solusi dalam memperoleh dana tunai untuk modal usaha atau kebutuhan mendesak dengan biaya penitipan (*ujrah*) yang dihitung harian, murah, dan sesuai syariah. Sehingga hal tersebut apakah menjadi faktor dari adanya peningkatan jumlah nasabah dan kepuasan bagi nasabah. Kemudian faktor lainnya apakah dari kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah ataupun dari lokasi yang cukup strategis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan yang berjumlah 593 orang nasabah. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 86 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda untuk menjawab hipotesis 1, 2, 3, dan 4 dengan menggunakan program SPSS Versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,431 lebih besar dari t_{tabel} ($5,431 > 1,989$), dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,332 lebih besar dari t_{tabel} ($5,332 > 1,989$), dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; (3) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,374 lebih besar dari t_{tabel} ($3,374 > 1,989$), dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$; (4) Kualitas layanan, harga, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah nilai f_{hitung} sebesar 29,153 lebih besar dari f_{tabel} ($29,153 > 2,72$), dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.