

ABSTRAK

Moh Chalia Firdausi, 2024, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (IAIN), Pembimbing: Fatati Nuryana, M.Si.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah.*

Pembiayaan gadai merupakan salah satu alternatif pendanaan yang sangat efektif bagi masyarakat karena tidak memerlukan persyaratan yang sulit untuk memperoleh pinjaman dana, disamping itu proses pencairan dana pembiayaan gadai terbilang cepat dan mudah, seperti halnya gadai emas. Gadai emas merupakan salah satu produk pembiayaan dengan menahan salah satu harta milik konsumen sebagai jaminan atas pinjaman yang telah diterimanya. Produk gadai emas di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok merupakan produk yang paling unggul dan banyak diminati oleh masyarakat Palengaan, karena dapat memberikan Solusi dalam memperoleh dana tunai untuk modal usaha atau kebutuhan mendesak.

Berdasarkan hal tersebut ada tiga tujuan dalam penelitian ini, yaitu: pertama, untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok. Kedua, untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok. Ketiga, untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk gadai emas di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok yang berjumlah 634 orang nasabah. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 87 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.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Variabel kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 43,023 lebih besar dari t_{tabel} ($43,023 > 3,11$), dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; (2) Variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,970 lebih besar dari t_{tabel} ($2,970 > 1,988$), dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$; (3) Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 9,018 lebih besar dari t_{tabel} ($9,018 > 1,988$), dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.