

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian di Indonesia mengalami tumbuh kembang yang sangat pesat di setiap tahunnya. Hal ini mengakibatkan kebutuhan ekonomi menjadi masalah paling mendasar bagi masyarakat kelas menengah kebawah. Untuk mengatasi masalah tersebut masyarakat zaman dulu lebih dominan mendatangi lintah darat (rentenir) dengan memberikan harta benda sebagai agunan dan membayar bunga yang semakin tinggi disetiap bulannya apabila terjadi tunggakan, sehingga tujuan awal mereka ingin mengatasi masalah perekonomian hal ini justru menimbulkan masalah baru karena dianggap meminjam di rentenir lebih mudah dan simpel tanpa melihat resiko yang akan terjadi di kemudian hari.

Pemerintah memberikan solusi dan pencerahan dari masalah tersebut dengan membentuk lembaga keuangan yang dapat memberikan pinjaman dana tanpa persyaratan yang sulit dan proses pecairan dana terbilang cepat kepada masyarakat. Lembaga keuangan memiliki peran yang strategis dalam aktifitas perekonomian yaitu sebagai pihak yang dapat menghimpun serta meyalurkan dana secara efektif kepada masyarakat demi taraf hidup yang layak dan sejahtera. Lembaga keuangan merupakan suatu badan penghimpun dana masyarakat yang kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat berbentuk pendanaan/pinjaman.¹ Hal ini bertujuan untuk meminimalisir banyaknya lintah darat (rentenir) dan juga agar masyarakat lebih nyaman meminjam di lembaga keuangan yang terjamin keamanannya.

¹ Fatima Nur Azizia, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2.", *Jurnal MANOVA*, Vol.4, No.1 (2021).

Semakin banyaknya perkembangan permintaan masyarakat dan pola bisnis yang sudah diterima oleh perekonomian Indonesia, maka banyak Lembaga keuangan yang membuka peluang untuk menerapkan pola yang sama, tidak terkecuali dengan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah sebagai bagian dari sistem ekonomi syariah tidak terlepas dari saringan syariah dalam menjalankan bisnis dan usahanya. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah tidak mungkin membiayai usaha yang terkandung di dalamnya unsur-unsur yang diharamkan karena terdapat dewan pengurus syariah yang bertugas mengawasi produk dan operasional lembaga keuangan tersebut.² Lembaga keuangan di Indonesia dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank, keduanya memiliki produk unggulan yang sama-sama membantu para konsumen di setiap permasalahan perekonomian. Akan tetapi kurangnya fasilitas dalam mengajukan pinjaman di lembaga keuangan bank menyebabkan Masyarakat lebih cenderung memilih lembaga keuangan non bank khususnya Pegadaian sebagai institusi yang paling mudah diakses oleh masyarakat untuk mengajukan suatu dana pinjaman.

Perkembangan pegadaian dimulai dari eropa, yaitu bermula dari Italia, Inggris, dan Belanda. Pada awal abad ke-20, aktivitas pegadaian di Indonesia hanya dijalankan oleh pemerintah Belanda secara monopoli yang dikenal dengan nama Bank Van Leening.³ Bank Van Leening dibubarkan dan masyarakat dibebaskan untuk mendirikan badan usaha pegadaian miliknya sendiri pada tahun 1811 ketika pemerintah Inggris mengambil alih Indonesia.⁴ Kemudian pada tanggal 10 April 1990 status pegadaian berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) sampai sekarang berdasarkan peraturan pemerintah nomor 10 tahun 1990.⁵ Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan non bank di Indonesia

² Fatih Fuadi, *Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank* (Indramayu: Adanu Abimata, 2020), 45.

³ Sigit Triandu dan Totok Budi Santoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 212.

⁴ *Ibid.*, hlm. 213.

⁵ Irsyad Lubis, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Medan: USUpres, 2010), 211.

yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai.⁶ Pegadaian menjadi salah satu perusahaan yang tidak begitu berpengaruh oleh krisis sehingga pegadaian dapat menunjukkan kinerja yang sangat memuaskan. Akan tetapi konsep operasional pegadaian menggunakan sistem bunga yang memang sangat dilarang dalam syariah islam, sehingga Pegadaian mendirikan Pegadaian Syariah dengan upaya menghindari rente atau riba.

Pegadaian Syariah adalah salah satu unit layanan syariah yang operasionalnya berpegang teguh pada prinsip syariah. Sebagai lembaga keuangan, Pegadaian Syariah selalu berusaha dan bertahan dalam persaingan yang sangat ketat di sektor lembaga keuangan. Pegadaian Syariah terus berkreasi dan berinovasi mengeluarkan produk-produk yang dibutuhkan kalangan masyarakat yang tentunya berbasis syariah. Pegadaian Syariah diantaranya menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu. Jaminan tersebut digadaikan kemudian ditaksir oleh pihak Pegadaian Syariah untuk menilai besarnya nilai pinjaman yang akan diperoleh nasabah.

Pegadaian semakin berkembang setiap tahunnya hal ini dibuktikan dengan bertambahnya laba perusahaan Pegadaian pada tahun 2022 sebesar 3,29 Triliun Rupiah. Pencapaian ini tumbuh 36,17% dibandingkan tahun 2021 sebesar 2,42 Triliun Rupiah.⁷ Keberadaan Pegadaian ini, diharapkan mampu mengelola usahanya dengan cara lebih professional, tanpa meninggalkan ciri khusus dan misinya, yakni produk pinjaman atas dasar hukum gadai dengan pasar sasaran masyarakat kelas menengah kebawah dengan cara yang mudah, cepat, aman dan juga hemat.

⁶ Haqiqi Rafsanjani, "Perbedaan Praktek Gadai Konvensional Dengan Syariah: Studi Kasus Pada Perum Pegdaian Cabang Kebomas Gresik", *Jurnal Studi Hukum Islam*, Vol.10, No.1 (2021).

⁷ Damar Latri Setiawan, "Direktur Utama PT Pegadaian " di akses dari <https://www.pegadaian.co.id/berita/detail/460/mantap-tahun-2022-laba-bersih>, pada tanggal 21 November 2023 pukul 13:21 WIB.

Saat ini 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.⁸ Meskipun pembiayaan gadai merupakan alternatif paling efektif, perusahaan wajib mengedepankan kepuasan nasabahnya. Kepuasan nasabah merupakan hal penting yang tidak boleh diabaikan bagi perusahaan yang bergerak di jasa Perbankan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan bagi Masyarakat luas.⁹

Menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Andrianto Widjaja mengemukakan bahwa Kepuasan Nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan si nasabah.¹⁰ Nasabah akan merasa puas dan nyaman jika kualitas pelayanan produk gadai emas dan manfaat yang dirasakan sesuai atau lebih dari ekspektasinya. Kepuasan nasabah bisa dicapai apabila nasabah tersebut bertahan dan bisa mendatangkan nasabah baru, kepuasan nasabah atas kualitas layanan dapat meningkatkan loyalitas yang akan menyebabkan nasabah akan percaya dan tetap melakukan gadai emas dan juga bisa mengajak teman/kerabatnya untuk melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah sehingga dapat menghindarkan dari unsur riba. Untuk menimbulkan suatu kepuasan tersendiri yang berpengaruh positif bagi persaingan perusahaan, maka perusahaan harus meningkatkan mutu kualitas pelayanan terhadap para konsumennya.

⁸ Rifki Satriyo Aji, "Proses Manajemen Risiko Gadai Emas Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Klampis Bangkalan Madura", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 1, (November 2017).

⁹ Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung", *An-Nisbah*, Vol.3, No.1 (Oktober 2016).

¹⁰ Andrianto Widjaja, "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk*" di akses dari <http://www.labora.ac.id/sjurnal/D-JURNAL-6-MKT-AW.PDF> , pada tanggal 23 Oktober 2023 pukul 13:39 WIB.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu karakter penting dalam perusahaan jasa keuangan. Dikutip oleh Kusnandi, Parasuraman mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan model SERVQUAL yakni *Reability*, *Responsibility*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*.¹¹ Kualitas layanan merupakan salah satu elemen penting dari harapan konsumen atau kebutuhan konsumen yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah konsumen sudah menerima layanan yang berkualitas. Menurut Zeithaml dan Bitner yang dikutip oleh Made Virma Permana berpendapat bahwa kualitas pelayanan sangat penting karena merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen, dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan antara idealis dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas.¹² Sehingga, dapat disimpulkan bahwa suatu hubungan yang positif antara kualitas pelayanan yang prima diberikan akan berdampak pada kepuasan konsumen pada suatu perusahaan.¹³ Oleh karena itu, kepuasan konsumen sangatlah berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Selain itu, terdapat unsur lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk.

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Dita Putri Anggraeni mengemukakan bahwa ada dimensi kualitas produk yang dikembangkan dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis yaitu *Performance*, *Features*, *Reliability*,

¹¹ Kusnandi, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Cabang Masamba.", *Jurnal Equilibrium*, 2, No.1, (2012).

¹² Made Virma Permana, "Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan.", *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol.4, No.2 (September 2013).

¹³ Lenny Menara Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah.", *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 32, No.1 (Desember 2019).

*Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, Perceived quality.*¹⁴ Kualitas Produk merupakan keseluruhan ciri dari suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas produk memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan membentuk pelanggan untuk loyal terhadap produk yang ditawarkan perusahaan.¹⁵ Menurut Schiffman dan Kanuk yang dikutip oleh Winda Ariyanti mengemukakan bahwa Kualitas Produk merupakan kemampuan suatu Perusahaan untuk memberikan identitas (ciri) pada setiap produknya agar konsumen dapat mengenali produk tersebut. Sedangkan, Kotler dan Armstrong juga berpendapat bahwa Kualitas Produk adalah senjata strategi potensial untuk mengalahkan pesaing, kemampuan dari kualitas produk untuk menunjukkan berbagai fungsi yakni ketahanan, handal, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan.¹⁶

PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok menerapkan produk pembiayaan berupa gadai emas. Hal ini merupakan alternatif solusi atas permasalahan perekonomian masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dana yang mendesak dalam jangka pendek dengan agunan emas. Pegadaian Syariah diharapkan untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas diseluruh sektor yang ada sehingga dapat tercapainya kepuasan nasabah sehingga nasabah akan tetap menggunakan produk yang ada.

Gadai emas merupakan salah satu produk pembiayaan dengan menahan salah satu harta milik konsumen sebagai jaminan atas pinjaman yang telah diterimanya. Barang yang ditahan harus memiliki nilai ekonomis, maka pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau

¹⁴ Dita Putri Anggraeni, dkk, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.37, No.1 (Agustus 2016).

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 172.

¹⁶ Winda Ariyanti, dkk, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Terhadap Niat Beli Masyarakat Secara Online", *Jurnal Ekonomi Sakti*, Vol.10, No.2 (Desember 2021).

sebagian piutangnya.¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pegawai penaksir emas di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok yakni Mochammad Bayhaqi Fazar Sidiq, dikatakan bahwa banyak nasabah Masyarakat Palengaan yang menggunakan produk gadai emas sebagai alternatif Solusi permasalahan perekonomiannya. Saat ini, tercatat kurang lebih ada 634 nasabah yang menggunakan produk gadai emas di Pegadaian Syariah Palengaan Laok melihat bahwa produk Gadai Emas merupakan salah satu produk unggulannya.¹⁸

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu nasabah PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok yakni Suhriyah tentang kualitas layanan dan kualitas produk gadai emas, dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok baik dan sangat memuaskan, hal ini dikarenakan para pegawai selalu ramah dan siap membantu atas keluhan permasalahan nasabah serta kualitas produk gadai emas yang diberikan PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok cukup baik, adapun prosedur yang diberikan sangat mudah yang memungkinkan mendapatkan dana tunai dengan cepat tanpa melalui proses pembukaan rekening.¹⁹

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Husnul Khotimah dan Doddi Prastuti dengan judul pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

¹⁷ Ahmad Rodoni, *Asuransi & Pegadaian Syariah* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 57.

¹⁸ Mochammad Bayhaqi Fazar Sidiq, *Penaksir Emas* PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok, Wawancara Langsung (11 September 2023).

¹⁹ Ibu Suhriyah, *Nasabah Produk Gadai Emas PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok*, Wawancara Langsung (30 Oktober 2023).

pelanggan.²⁰ Kemudian, menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurazizah, dkk dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang dinyatakan hasil penelitian hipotesis pertama variable pelayanan dan produk mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan nasabah, hipotesis kedua variabel pelayanan dan produk secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan hipotesis ketiga menunjukkan bahwa secara persial pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.²¹ Sedangkan, menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Izzuddin dan Muhammad Muhsin dengan judul pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen sate kelinci Mas Asep di Jember dinyatakan hasil penelitian kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.²² Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok”**.

²⁰ Husnul Khotimah dan Doddi Prastuti, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia* (2020).

²¹ Nurazizah, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang", *Jurnal Studi Manajemen*, Vol.3, No.3 (September 2021).

²² Ahmad Izzuddin, dkk, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Sate Kelinci Mas Asep di Jember", *jurnal Unmuh Jember*, Vol.6, No.1 (2020).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka didapati rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok ?
2. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok ?
3. Apakah Kualitas Produk Gadai Emas berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka didapati tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok ?
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok ?
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok ?

D. Asumsi Penelitian

Asumsi merupakan suatu dugaan sementara yang dianggap sebagai kebenaran oleh si pembuat asumsi dan membutuhkan pembuktian agar dugaan tersebut menjadi kebenaran yang mutlak.²³ Asumsi dasar pada penelitian ini yaitu bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh penilaian nasabah terhadap kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan, pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah mencakup bahwa nasabah akan cenderung lebih puas ketika menerima layanan yang baik dan produk yang berkualitas. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah antara lain harga, lokasi, reputasi merek, dan lain-lain. Akan tetapi dalam penelitian ini yang dianggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kualitas layanan dan kualitas produk yang dianggap konstan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya masih lemah, sehingga harus diuji secara empiris.²⁴ Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H1: Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas mempengaruhi kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok

H2: Kualitas Layanan mempengaruhi kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok

H3: Kualitas Produk Gadai Emas mempengaruhi kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok

²³ Dosen Pendidikan 2, "Asumsi" di akses dari <https://www.dosenpendidikan.co.id/asumsi/>, pada tanggal 08 Oktober 2023 pukul 08:26 WIB.

²⁴ Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012), 27.

F. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian dan tujuan penelitian, penulis berharap dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Kegunaan Secara Teoritis

- a. Untuk menambah wawasan dan keilmuan peneliti tentang bahasan bagaimana Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
- b. Untuk dijadikan sumber rujukan sebagai penelitian selanjutnya yang sejenis. Serta menambah wawasan keilmuan bagi Mahasiswa IAIN Madura, khususnya Prodi Perbankan Syariah.

2. Kegunaan Secara Praktis

- a. Bagi perusahaan, diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok agar tetap mampu bersaing dengan Lembaga bank maupun non bank lainnya.
- b. Bagi Masyarakat, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan yang akan menambah informasi agar bisa menilai dan memilih produk dan perusahaan mana yang akan mereka pilih untuk menggadaikan emasnya.
- c. Bagi Peneliti selanjutnya, diharapkan dapat digunakan sebagai literatur dan sumber informasi dalam melakukan penelitian-

penelitian selanjutnya, sehingga akan lebih menyempurnakan kekurangan dari penelitian sebelumnya.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang meliputi variabel dan objek penelitian yakni diantaranya:

1. Ruang Lingkup Variabel

a) Variabel Independen/bebas (X)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan atau timbulnya pada variable dependen atau terikat.²⁵

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Kualitas Layanan (X1)

Indikator Kualitas Layanan:²⁶

- a) Kepatuhan (*Compliance*)
- b) Jaminan (*Assurance*)
- c) Keandalan (*Reliability*)
- d) Bukti Fisik (*Tangible*)
- e) Empati (*Empathy*)
- f) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, ed. 3 (Bandung: Alfabeta, 2018), 57.

²⁶ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), 28-36.

2) Kualitas Produk (X2)

Indikator Kualitas Produk:²⁷

- a) Kinerja (*Performance*)
 - b) Tampilan (*Features*)
 - c) Keandalan (*Reliability*)
 - d) Kesesuaian (*Conformance*)
 - e) Kualitas yang di persepsikan (*Perceived quality*)
- b) Variabel Dependen/terikat (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.²⁸ Variabel Dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Indikator Kepuasan Nasabah:²⁹

- c) *Re-purchase*
- d) Menciptakan *Word of Mouth*
- e) Menciptakan citra merek (*Brand Image*)
- f) Menciptakan *Customer Loyalty*

2. Ruang Lingkup Objek

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif di PT. Pegadaian Syariah yang berada di Jalan Raya Glugur I Palengaan Laok Palengaan Pamekasan.

²⁷ *Ibid.*, hlm. 22-23.

²⁸ Hery, *Analisis Laporan Keuangan* (Jakarta: PT Grasindo, 2016), 166.

²⁹ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, (Makassar: Global-RCI, 2017), 81-82.

H. Definisi Istilah

Dalam penelitian ini dibutuhkan pemaknaan dalam rangka definisi istilah dipergunakan untuk lebih memahami dan menghindari kesalah pahaman mengenai perbedaan pengertian atau kurang jelasan makna. Istilah yang perlu dijelaskan adalah istilah-istilah yang berhubungan dengan konsep pokok, maka peneliti akan menjelaskan istilah-istilah yang perlu dijelaskan dari judul skripsi ini, yakni “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok”, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.³⁰ Kualitas sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen, maka konsumen itu sendiri yang menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan bukan dari pihak manajemen. Seperti, memberikan pelayanan yang unggul, cepat dan tepat pada nasabah, sehingga konsumen akan merasa puas apabila perusahaan dapat memenuhi harapannya.

2. Kualitas Produk

Kualitas Produk (*Product Quality*) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.³¹ Kualitas produk merujuk pada sejauh mana suatu produk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen, apabila kualitas produk baik maka konsumen akan cenderung memberikan tanggapan yang positif dan merekomendasikannya

³⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).

³¹ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, (Makassar: Global-RCI, 2017), 37.

kepada orang lain.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah/Konsumen adalah respon yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan yang diinginkannya.³² Meningkatkan kepuasan konsumen merupakan tujuan penting bagi setiap perusahaan karena konsumen yang puas akan cenderung menjadi konsumen yang setia dan loyalitas.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan terhadap penelitian sebelumnya maka perlu adanya pembahasan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur terhadap judul yang akan dibahas nantinya. Adapun tujuan penelitian terdahulu untuk memberikan kerangka teoritis, kerangka empiris dan mengadakan pendekatan terhadap masalah-masalah yang dihadapi serta dapat digunakan sebagai pedoman dalam pemecahan masalah. Berikut adalah rujukan peneliti terdahulu yang dibahas yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fatimah Nur Azizia, dkk dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) area Surabaya 2, 2021. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Diperoleh hasil uji hipotesis yang dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) area Surabaya 2. Dimana hal ini dibuktikan dengan dengan nilai signifikansi Uji T sebesar $0,000 < 0,05$ karena nilai $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Serta hasil dari Uji F yang menunjukkan $F_{hitung} (23,992)$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian terdapat hubungan yang

³² *Ibid.*, hlm. 78.

signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) area Surabaya 2.³³

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati Moh Isnain, dkk dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Bank Syariah Indonesia kc. Kupang, 2022. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil uji t yang telah dilakukan peneliti diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pegadaian bank syai'ah Indonesia kc. Kupang dengan nilai signifikan 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikan 0,05 dan diperoleh nilai korelasi $R = 0,607$ dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,538$ hasil perhitungan tersebut menginformasikan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah di pegadaian bank syari'ah Indonesia kc. Kupang sebesar 53,8% sedangkan sisanya sebesar 46,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya.³⁴

3. Penelitian ini dilakukan oleh Nurul Sofiani, dkk dengan judul Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Kepuasan kepada Nasabah (Studi di kantor PT. Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota), 2022. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dapat diketahui hasilnya bahwa kualitas pelayanan di kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota dapat dikatakan sudah baik dan dapat dilihat dari beberapa indikator yakni

³³ Fatima Nur Azizia, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2.", *Jurnal MANOVA*, Vol.4, No.1 (2021).

³⁴ Rahmawati Moh Isnain, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Bank Syariah Indonesia KC. Kupang.", *Journal of Aswaja and Islamic Economics*, Vol.01, No.02 (Desember 2022).

tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathaty. Sehingga masyarakat merasa sudah puas dan ada juga yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota.³⁵

4. Penelitian ini dilakukan oleh Lukman Hakim Siregar dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan), 2018. Metode yang digunakan adalah analisis metode deskriptif kuantitatif. Sesuai hasil serta pembahasan yang sudah diuraikan peneliti, dapat diketahui bahwa sistem pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka sistem pelayanan di perusahaan hendaknya dapat ditingkatkan lagi agar kepuasan nasabah dapat meningkat juga. Peningkatan sistem pelayanan berpegaruh terhadap meningkatnya kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui terdapat pengaruh positif sistem pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang diketahui dari hasil Uji t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $10,075 > 2,021$.³⁶
5. Penelitian ini dilakukan oleh Siska Marinda dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas (Ar-Rahn) terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan, 2021. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil uji t untuk variabel kualitas layanan

³⁵ Nurul Sofiani, dkk, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Nasabah (Studi Di Kantor PT. Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota).", *Jurnal Penelitian Admiistrasi Publik*, Vol.2, No.04 (Juli 2022).

³⁶ Lukman Hakim Siregar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan).", *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, Vol.8, No.2 (Januari 2018).

menyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} 2,213 > t_{tabel} 1,98932$ dan taraf signifikan $0,030 < 0,05$. Untuk variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai $t_{hitung} 3,038 > t_{tabel} 1,98932$ dan taraf signifikan $0,003 < 0,05$. Serta pengujian hipotesis dengan uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $F 58,382 > F_{tabel} 3,11$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.³⁷

³⁷ Siska Marinda, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas (Ar-Rahn) terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan, (Skripsi, IAIN Madura, Pamekasan, 2021).

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Persamaan	Perbedaan
1.	Fatima Nur Azizia, Hanif Shiddiqi Akbar, Muhammad Dzikri, Taufiqur Rohman, Yusril Alfalah Rilando (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) area Surabaya 2.	Penelitian Kuantitatif.	Sama-sama menggunakan variabel (X) Kualitas Layanan dan variabel (Y) sama-sama menggunakan Kepuasan Nasabah.	Pada variabel X peneliti hanya menggunakan Kualitas Layanan sedangkan penelitian ini menggunakan dua variabel X yaitu Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadaai Emas. Objek yang diteliti berbeda yaitu di PT. Pegadaian (Persero) area Surabaya 2, sedangkan penelitian ini di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok.
2.	Rahmawati Moh Isnain, Rabya Mulyawati Ahmad, Fajeri Arkiang (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian	Pendekatan Kuantitatif.	Sama-sama menggunakan variabel (X) Kualitas Layanan dan variabel (Y) sama-sama menggunakan	Pada variabel X peneliti hanya menggunakan Kualitas Pelayanan sedangkan penelitian ini

		Bank Syariah Indonesia kc. Kupang.		Kepuasan Nasabah.	menggunakan dua variabel X yang mencakup Kualitas Layanan dan Kualitas Produk. Objek yang diteliti berbeda yaitu Pegadaian Bank Syariah Indonesia kc. Kupang, sedangkan penelitian ini di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok.
3.	Nurul Sofiani, Bagoes Soenarjanto, Anggraeny Puspaningtyas (2022)	Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Kepuasan kepada Nasabah (Studi di kantor PT. Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota).	Penelitian Deskriptif Kualitatif.	Pada variabel X sama-sama ada variabel Kualitas Layanan, variabel Y sama-sama menggunakan variabel Kepuasan Nasabah dan objek yang diteliti sama-sama PT. Pegadaian Syariah.	Pada penelitian Nurul Sofiani, dkk variabel X tidak meneliti tentang Kualitas Produk sedangkan penelitian ini ada variabel X Kualitas Produk. Objek yang diteliti bertempat di Cps Sampang Kota sedangkan penelitian ini bertempat di Palengaan Laok.
4.	Lukman Hakim	Pengaruh Kualitas Pelayanan	Analisis Metode	Produknya sama-sama menggunakan	Pada variabel X peneliti hanya

	Siregar, S.E, M.Si (2018)	terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan).	Deskriptif Kuantitatif.	Produk Gadai Emas, pada variabel X sama-sama menggunakan variabel Kualitas Layanan dan variabel Y sama-sama menggunakan variabel Kepuasan Nasabah.	menggunakan Kualitas Pelayanan sedangkan penelitian ini menggunakan dua variabel X yaitu Kualitas Layanan dan Kualitas Produk. Objek yang diteliti berbeda yaitu Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan, sedangkan penelitian ini di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok.
5.	Siska Marinda (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas (Ar-Rahn) terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan.	Pendekatan Kuantitatif dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.	Variabel X, Variabel Y, dan Produk yang diteliti sama-sama menggunakan Kualitas Layanan, Kualitas Produk Gadai Emas dan Kepuasan Nasabah.	Objek yang diteliti oleh Siska Marinda bertempat di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan sedangkan penelitian ini bertempat di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok.