

ABSTRAK

Alvia Arumania, 2024, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Rahn (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dosen Pembimbing: Khotibul Umam, M.E.I.

Kata Kunci: *rahn* (gadai), layanan, produk, kepuasan nasabah

Rahn (gadai) merupakan produk pegadaian syariah berupa fasilitas pembiayaan dengan cara memberikan pinjaman (*qardh*) kepada nasabah dengan jaminan dalam sebuah akad *rahn* (gadai). Hubungan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah terletak pada kesesuaian ekspektasi nasabah dengan apa yang mereka rasakan dari layanan dan produk yang diberikan oleh PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota.

Pada penelitian ini, peneliti ingin meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pembiayaan rahn (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota, permasalahan yang akan di kaji dalam penelitian ini yaitu peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan rahn (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota dan apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan rahn (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif korelasional, dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dan menggunakan bantuan aplikasi analisis SPSS. Penggunaan data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Populasi yang digunakan yaitu nasabah yang melakukan pembiayaan *rahn* (gadai). Sampel yang diambil sebanyak 277 responden dengan menggunakan tehnik *accidental sampling*.

Hasil analisis uji f diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 3,176 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,043 yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada analisis uji t diperoleh nilai t_{hitung} (2,293) > t_{tabel} (1,968), nilai signifikansi (0,023 < 0,05) dan t_{hitung} (5,401) > t_{tabel} (1,968), nilai signifikansi (0,000 < 0,05). yang menyatakan bahwa setiap variabel yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial. Pada uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 45,7% sedangkan sisanya 54,3% berasal dari variabel lain.