

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syariah merupakan suatu lembaga yang berperan sebagai perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dan masyarakat yang kekurangan dana, yang dalam aktivitasnya menggunakan prinsip-prinsip syariah. Lembaga keuangan syariah ini hadir sebagai wujud perkembangan aspirasi masyarakat yang menginginkan kegiatan keuangan berdasarkan prinsip syariah. Salah satu lembaga keuangan tersebut adalah Pegadaian Syariah.¹

Pegadaian syariah sebagai lembaga keuangan yang bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dengan berdasarkan hukum gadai syariah.² Dalam gadai syariah yang terpenting adalah dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan terhindar dari praktik riba maupun ketidakadilan lainnya.

Ar-Rahn (gadai) merupakan produk utama pegadaian syariah yang bertujuan untuk memperoleh dana jangka pendek, dengan menggunakan barang berharga berupa emas perhiasan, emas batangan, berlian, *smartphone*, laptop, barang elektronik lainnya seperti sepeda motor, mobil, atau barang bergerak lainnya. *Rahn* adalah menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman tersebut. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomi. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah salah satu jenis jaminan utang atau gadai.³

¹ Ahmad Rodoni, *Asuransi dan Pegadaian Syariah* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 61

² Nurul Huda dan Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis* (Jakarta: Kencana, 2010), 275

³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Media Group, 2009), 339

Pegadaian syariah merupakan tempat bagi nasabah untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi nasabah sebagai jaminannya.⁴ Nasabah mempunyai arti yang sangat penting bagi perusahaan. Hal ini, karena nasabah menentukan kelangsungan hidup atau perkembangan suatu kegiatan bisnis. Perusahaan yang ingin berkembang dan bertahan hidup diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah berupa barang atau jasa yang lebih baik, harga lebih murah, penyerahan lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya.⁵

Salah satu pembentuk kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi lembaga keuangan syariah karena berinteraksi langsung dengan masyarakat, pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai bisnis. Melihat perkembangan lembaga keuangan saat ini, seharusnya pihak Pegadaian Syariah dapat menerapkan strategi agar nasabah terdorong untuk menerapkan pembiayaan *rahn* untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Dengan kata lain, Pegadaian Syariah harus meningkatkan kualitas pelayanan.⁶

Kotler mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk yang berpengaruh kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau diasumsikan.⁷ Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya harus memiliki kualitas yang prima. Pegadaian syariah perlu memperhatikan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat yang di layani. Para karyawan Pegadaian Syariah haruslah menyadari posisi dan perannya sebagai karyawan perusahaan. Jika di mata masyarakat kesan pelayanan tidak

⁴ Desi Ramadani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah di PT Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember" *Ekonomi dan Bisnis (Juni 2022)*, 4

⁵ Nugroho J. Setiadi, *Prilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2003), 15-16

⁶ Rizqa Ramadhaning Tyas, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang," *Muqtasid*, 3, no.2 (Desember, 2019), 280

⁷ Ibid, 282

demikian, berarti penugasan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya di dasari kewajiban.⁸

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Semakin tinggi kualitas pelayanan suatu perusahaan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan juga didorong oleh pelatihan yang baik dari karyawan yang bersangkutan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.⁹

Berdasarkan hasil studi dari penelitian terdahulu di Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang didapatkan nasabah kurang memuaskan. Nasabah tersebut mengatakan pada saat mengantri untuk memperpanjang surat gadai, nasabah datang terlebih dahulu untuk mengantri. Namun, ada nasabah lain yang datang untuk mengambil barang yang digadaikan dan petugas pelayanan di pegadaian tersebut mendahulukan nasabah yang baru saja datang dan pada saat ditanya karena nasabah yang baru saja datang hanya mengambil barang yang digadaikan dan tidak lama untuk melayaninya.¹⁰

Dari kasus tersebut, dapat dilihat suatu fenomena bahwa kualitas pelayanan yang didapat nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung kurang memuaskan, tidak menutup kemungkinan dapat terjadi juga pada Pegadaian Syariah di cabang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpotensi mempengaruhi kepuasan nasabah.

Selain kualitas pelayanan terdapat juga faktor-faktor kepuasan nasabah lainnya yaitu kualitas produk. Kualitas produk merupakan bentuk kompleks dari nilai kepuasan. Nasabah membeli produk atau jasa untuk menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai terhadap

⁸ Ahmad Mustanir. “Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” (Qiara Media Partner).19

⁹ Ibid, 22

¹⁰ Nadia Rossalinda, Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung, (4 Mei 2019) *jurnal Riset Manajemen dan bisnis*, 4, no. 1, 4

kemampuan produk tersebut. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan manfaat yang akan diterimanya. Kualitas produk dicapai dengan cara memenuhi harapan umum nasabah dan meningkatkan nilai produk atau jasa, sehingga nasabah merasa puas.¹¹

Suatu perusahaan perlu memahami keinginan dan kebutuhan nasabah dengan cara mengukur kualitas pelayanan dan kualitas produk pada kepuasan nasabah. Meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk akan jauh lebih efektif bagi suatu perusahaan dalam usaha mencapai kepuasan nasabah. Hal ini juga diperhatikan oleh PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota.

PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota mengeluarkan Produk pembiayaan *rahn* dengan memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan pembiayaan lainnya seperti arum BPKB, amanah, arum haji, dan arum emas. Keunggulan tersebut terletak pada sangat singkatnya proses di PT Pegadaian Syariah Sampang Kota. Transaksi produk pembiayaan *rahn* ini dilakukan dengan waktu yang sangat cepat yaitu hanya butuh waktu 15 menit, proses pinjaman tanpa harus membuka rekening, penerimaan dana dalam bentuk tunai atau dapat di transfer ke rekening nasabah. Pinjaman (*Marhun Bih*) mulai dari 50 ribu sampai dengan 500 juta rupiah atau lebih.¹²

Prosedur pengajuan Produk pembiayaan *rahn* di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota sangatlah mudah. Nasabah dapat menyetorkan fotokopi KTP atau Passpor, memiliki barang jaminan, untuk kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK asli. Selanjutnya nasabah menandatangani Surat Bukti Rahn (SBR). Dengan memenuhi persyaratan tersebut, nasabah dapat menerima pinjaman dana (*Marhun Bih*).¹³

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rioni Mahbengi dengan judul *Analisis Pengaruh Promosi, Pelayanan, dan Kualitas Produk Rahn (Gadai) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT*

¹¹ Lailatul Iffah, dkk, "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Bank Syariah Cabang Malang", *Ekonomi Syariah*, 3, No. 1, (Agustus, 2018), 86.

¹² Dokumentasi, *Katalog Produk Pegadaian Syariah*, (2023), 20

¹³ *Ibid*, 21

Pegadaian Syariah Cabang AR. Hakim Medan yang dilakukan pada tahun 2019 dengan metode kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi, pelayanan, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁴ Sementara untuk penelitian yang dilakukan oleh Nur Azizah dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang* pada tahun 2021 dengan metode kuantitatif, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang.¹⁵ Selanjutnya untuk penelitian yang dilakukan oleh Nurul Fathiatur Rizqi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Nasabah KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Jatiroto di Era Pandemi* yang dilakukan pada tahun 2021 dengan metode kuantitatif, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁶

Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, peneliti melihat adanya inkonsistensi dari hasil penelitian terdahulu, dimana penelitian yang dilakukan oleh Rioni Mahbengi menunjukkan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nur Azizah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya dalam penelitian Nurul Fathiatur Rizqi menunjukkan bahwa tingkat kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu peneliti perlu mengkaji konsistensi apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Peneliti tertarik untuk melakukan

¹⁴ Rioni Mahbengi, "Analisis Pengaruh Promosi, Pelayanan, dan Kualitas Produk Rahn (Gadai) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang AR. Hakim Medan" *Skripsi*, (2019), 64

¹⁵ Nur Azizah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang" *Studi Manajemen*, 3, no. 3 (September 2021), 155

¹⁶ Nurul Fathiatur Rizqi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Jatiroto di Era Pandemi" *Skripsi*, (2021), 86

penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Rahn (Gadai) Di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota”***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *rahn* (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *rahn* (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *rahn* (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diuraikan tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *rahn* (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *rahn* (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *rahn* (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian adalah sebagai landasan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.¹⁷

Asumsi penelitian di perlukan dalam penelitian guna sebagai dasar berfikir dan bertindak dalam melakukan kegiatan penelitian, mempertegas variabel yang akan di teliti, dan kebenaran dari masalah yang diteliti sudah di terima oleh peneliti.

Asumsi pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen dari kepuasan nasabah
2. Kualitas produk merupakan sumber dari kepuasan nasabah
3. Dalam pelayanan yang baik adalah dengan adanya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik untuk membuat nasabah merasa puas

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum

¹⁷ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah" Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Pamekasan, 2015),. 10.

didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data.¹⁸ Ada dua macam hipotesis yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Hipotesis nol adalah rumusan hipotesis yang menyatakan “tidak ada saling hubungan antara dua variabel atau lebih” atau hipotesis yang menyatakan “tidak ada perbedaan antara kelompok yang satu dengan kelompok lainnya.” Sedangkan hipotesis alternatif adalah rumusan hipotesis yang menyatakan “ada saling hubungan antara dua variabel atau lebih” atau hipotesis yang menyatakan “ada perbedaan dalam hal tertentu pada kelompok-kelompok yang berbeda.”¹⁹

Adapun hipotesis penelitian ini yaitu:

1. H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *rahn* (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota
2. H_2 : Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *rahn* (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota
3. H_3 : Kualitas pelayanan dan kualitas produk meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan layanan pembiayaan *rahn* (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota

F. Kegunaan Penelitian

Penyusunan penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan bagi beberapa pihak, diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi Peneliti

¹⁸ Sugiyono. “Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D” (Bandung: Alfabeta, 2016), 64.

¹⁹ Tim Penyusun Pedoman Penukisan Karya Tulis Ilmiah. “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah” Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Pamekasan, 2015), 18

Hasil penelitian ini menjadi tolak ukur kemampuan dalam menyelesaikan tugas akhir dan sebagai syarat kelulusan kampus IAIN Madura. Serta menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang seberapa besar pengaruh pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *rahn* (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota. Selain itu juga untuk belajar meneliti, menguji atau mengobservasi fenomena permasalahan yang terjadi di lapangan dengan teori yang ada.

b. Bagi Lembaga IAIN Madura

Hasil penelitian ini dapat di jadikan tambahan referensi perpustakaan kampus IAIN Madura. Serta dapat di jadikan referensi, rujukan dan motivasi mahasiswa khususnya prodi Perbankan Syariah dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir kuliah.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota

Hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadikan acuan dan evaluasi bagi PT Pegadian Syariah Cabang Sampang Kota untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk guna untuk memperoleh kepuasan nasabah yang lebih baik.

b. Bagi masyarakat umum

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan prefensi masyarakat dalam menggunakan lembaga keuangan untuk menyimpan uang mereka. Sehingga mereka akan tau apa yang membuat nasabah tetap menggunakannya.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian digunakan untuk memberi batasan atas variabel-variabel yang diteliti, populasi atau subjek penelitian, dan lokasi penelitian. Didalamnya dapat juga di paparkan penjabaran variabel menjadi subvariabel beserta indikator-indikatornya.²⁰

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini yaitu:

1. Ruang lingkup variabel

Variabel merupakan konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai. Variabel mengandung nilai-nilai yang dapat berubah-ubah dimana untuk mengetahui nilai tersebut menggunakan pengukuran yang tepat.²¹ Terdapat dua variabel pada penelitian ini yaitu:

a. Variabel Independen (Variabel X)

Variabel bebas (independen) merupakan variabel yang mempengaruhi (stimulus) atau variabel yang nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lain.²² Dimensi variabel independen dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1) Kualitas Pelayanan (X_1)

Menurut Kotler dalam buku Methiana Indrasari menyebutkan lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut:

- a) Bukti fisik (*Tangible*)
- b) Keandalan (*Reliability*)
- c) Daya tanggap (*Responsiveness*)

²⁰ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah" Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Pamekasan, 2015), 11.

²¹ Muslich Anshori, Sri Iswati. "Metodologi Penelitian Kuantitatif" (Surabaya: Airlangga University Press, 2019). 59

²² Tony wijaya. "Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis (Teori dan Praktik)" edisi pertama, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). 12.

- d) Jaminan (*Asurance*)
- e) Empati (*Emphaty*)²³

2) Kualitas Produk

Dimana indikator-indikator dari kualitas produk diantaranya sebagai berikut:

- a) Ciri-ciri produk (*Features*)
- b) Kinerja (*performance*)
- c) Ketetapan/ kesesuaian (*comformance*)
- d) Keandalan (*Realibility*)
- e) Gaya (*Style*)²⁴

b. Variabel Dependen (Variabel Y)

Variabel terikat (Dependen) adalah variabel yang dipengaruhi (respon) atau variabel yang nilainya tergantung oleh perubahan variabel yang lain.²⁵ Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasa nasabah. Dimana indikator-indikatornya sebagai berikut:²⁶

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasikan

2. Ruang Lingkup Subjek dan Lokasi Penelitian

²³ Methiana Indrasari. "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan" (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 66

²⁴ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan* (Sulawesi Selatan: *Global Research and Consulting Institute*, 2017), 39

²⁵ *Ibid*, 13

²⁶ Acai Sudirman, dkk. "Perilaku Konsumen Dan Perkembangannya di Era Digital" (Bandung: Widina Bhakti Persada,2020). 120.

Subjek yang diteliti yaitu nasabah yang melakukan pembiayaan *rahn* (gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota. Adapun lokasi penelitian yang akan menjadi objek penelitian yaitu PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota yang berada di jalan Merapi No. 1, RW. III, Rongtengah, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang Jawa Timur 69211.

H. Definisi Istilah

Definisi istilah di perlukan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kurang jelasan makna. Perumusan definisi istilah lebih di tekankan pada pengertian yang diberikan oleh penulis, tanpa di uraikan menurut asal usul refrensi.²⁷ Definisi istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung.²⁸ Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang diberikan oleh PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota terhadap nasabahnya.

2. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.²⁹ Dalam penelitian

²⁷ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah" Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Pamekasan, 2015)., 12.

²⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 61

²⁹ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank syariah (Teori dan Praktik)* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), 21

ini, kualitas produk tersebut merupakan kualitas produk PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota agar membuat nasabah merasa puas dengan produk yang diberikan.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang seseorang (nasabah) yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.³⁰

4. Pembiayaan *Rahn* (gadai)

Pembiayaan *rahn* (gadai) adalah suatu akad utang piutang dengan menjadikan barang yang memiliki nilai harta sebagai jaminan *marhun bih* (utang).³¹

5. PT Pegadaian Syariah

PT Pegadaian syariah merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang mempunyai peranan penting dalam menunjang pertumbuhan atau perkembangan perekonomian syariah.³²

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian terdahulu yang berhubungan dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Rahn* (Gadai) di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang”. Adanya kajian terdahulu merupakan bahan pertimbangan dalam

³⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 9

³¹ Ika Indriasari, “Gadai Syariah di Indonesia”, *Bisnis*, 2, no. 2 (Desember 2014), 64

³² Bambang Lesmono, Dkk, “Studi Literatur Pergadaian Syariah di Idonesia”, *Ilmiah Ekonomi Islam*, 8, no. 1 (2022), 2

penelitian ini agar lebih memperkuat pencarian data. Adapun beberapa penelitian terdahulu ini diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rioni Mahbengi (2019) dengan judul “Analisis Pengaruh Promosi, Pelayanan, dan Kualitas Produk *Rahn* (Gadai) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Ar. Hakim Medan”. Hasil pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji parsial, promosi tidak berpengaruh signifikan, pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji f secara bersama-sama variabel promosi, pelayanan, dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Iin Kasdaryanti (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Bone”. Hasil pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah didukung dengan nilai $F_{Hitung} 51,188 > F_{Tabel} 3,101$ dengan signifikansi (*sig*) $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi gadai emas pada BSI KC Bone secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Fitrah Nuriansi (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Sape”. Hasil pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji f terdapat pengaruh simultan antara variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah, karena nilai signifikan sebesar 0,004 atau lebih kecil dari 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji f disimpulkan bahwa H_a

diterima dan H_0 ditolak. Untuk hasil uji koefisien determinasi R square sebesar 0,474 atau terdapat pengaruh sebesar 47,4%.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ali Muljafar, Muhammad Agus Fauzi, dan Risti Lia Sari (2023) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Kabupaten Kendal)”. Hasil pada penelitian tersebut bahwa berdasarkan uji t pengetahuan dengan signifikansi $0,66 < 0,05$, tidak berpengaruh positif signifikan terhadap minat pelanggan, promosi $0,000 < 0,05$ berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, kualitas pelayanan $0,074 < 0,05$ berpengaruh positif tidak signifikan terhadap minat nasabah.³³

Berikut ini merupakan tabel persamaan dan perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu :

Tabel 1.1

Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Akan Diteliti

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Rioni Mahbengi (2019)	Analisis Pengaruh Promosi, Pelayanan, dan Kualitas Produk <i>Rahn</i> (Gadai)	a. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.	a) Menggunakan 4 variabel yaitu Promosi (X1), Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y). sedangkan dalam

³³ Muhammad Ali Muljafar, Dkk, “Pengaruh Pengetahuan, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Kabupaten Kendal)”, *Rekognisi Ekonomi Islam*, 12, no. 1 (2023), 28-36

		<p>Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Ar. Hakim Medan</p>	<p>b. Sampel yang digunakan adalah non probability sampling Tehnik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner)</p>	<p>penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan 3 variabel yakni kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Penelitian tersebut menggunakan 40 responden sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan 178 responden.</p>
2.	<p>Iin Kasdaryanti (2020)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Bone</p>	<p>a. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Tehnik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner)</p>	<p>a) Terletak pada objek penelitiannya, dimana penelitian tersebut di PT Bank Syariah Indonesia KC Bone. Sedangkan objek penelitian yang akan dilaksanakan di Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota.</p>

				<p>b) Variabel Y pada penelitian tersebut adalah Gadai emas sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan adalah pembiayaan <i>rahn</i> (Gadai)</p>
3.	<p>Fitrah Nuriansi (2023)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Sape</p>	<p>a. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Tehnik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner)</p>	<p>a) Terletak pada objek penelitiannya, dimana penelitian tersebut di Bank Syariah Indonesia KCP Sape. Sedangkan objek penelitian yang akan dilaksanakan di Pegadaian Syariah Cabang Sampang Kota. Jumlah sampel yang digunakan 91 responden sedangkan sampel pada penelitian yang akan</p>

				datang adalah 178 responden.
4.	Muhammad Ali Muljafar, Muhammad Agus Fauzi, dan Risti Lia Sari (2023)	Pengaruh Pengetahuan, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Kabupaten Kendal)	a. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Tehnik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner)	a. Penelitian ini menggunakan 4 variabel terdiri dari 3 variabel independen dan 1 variabel dependen. Menjadikan minat nasabah sebagai variabel Y, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan variabel kualitas pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, angket (kuesioner), dan dokumentasi sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan hanya

				menggunakan angket (kuesioner)
--	--	--	--	-----------------------------------