

ABSTRAK

Sofi Eviyanti, 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Ib Barokah Pada Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang*, Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Ah. Shibghatullah Mujaddidi, M.A

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Biaya Penitipan (Ujrah), Kepuasan Nasabah*

Di era globalisasi saat ini, masyarakat semakin cermat dalam memilih lembaga keuangan untuk melakukan transaksi. Untuk menghadapi situasi ini, lembaga keuangan harus terus berinovasi dalam produk dan menyediakan layanan berkualitas yang dapat memenuhi ekspektasi nasabah. Oleh sebab itu, lembaga keuangan harus menawarkan harga yang kompetitif, pelayanan berkualitas tinggi, serta fokus pada kepuasan nasabah untuk tetap menarik dan mempertahankan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan biaya penitipan (ujrah) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas iB barokah pada Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Adapun cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Probability sampling*. Penelitian ini menggunakan 85 responden dengan menyebarkan kuesioner pada nasabah produk gadai emas.

Hasil penelitian berdasarkan uji t untuk variabel kualitas pelayanan yaitu memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} 2,731 > t_{tabel} 1,989$, dan taraf signifikan $0,008 < 0,05$. Untuk variabel biaya penitipan (ujrah) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai $t_{hitung} 3,749 > t_{tabel} 1,989$, dan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Serta pengujian hipotesis dengan uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya penitipan (ujrah) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $F_{hitung} 25,686 > F_{tabel} 3,10$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.