

## ABSTRAK

**Khairul Fahmi, 2021.** *Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dan Produk Rahn (Gadai Emas) Pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.* Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Prosedur Pelayanan Rahn (Gadai Emas) Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya gejala ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk *Rahn* (Gadai Emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah produk *Rahn* (Gadai Emas) Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. (2) Kepuasan nasabah terhadap pelayanan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. (3) Faktor-faktor yang menentukan kepuasan nasabah terhadap produk *Rahn* (Gadai Emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research), dengan penelitian diskriptif-kualitatif. adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini bertempat di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Hasil penelitian ini menunjukkan: Pertama, dari 7 orang nasabah yang selaku nasabah produk Rahn (Gadai Emas) merasa puas dengan pelayanan karyawan yang selalu ramah dan sopan kepada nasabah. Karyawan memberikan penjelasan dan pemahaman yang baik mengenai produk Rahn (Gadai Emas) kepada nasabah sehingga nasabah benar-benar dengan sistemnya. Kedua, dari 7 orang nasabah yang telah diwawancarai terdapat 5 orang nasabah yang merasa puas dengan layanan fasilitas yang diberikan dan prosedurnya pun cukup mudah dan tidak terlalu sulit namun terdapat 2 orang nasabah yang merasa kurang puas dengan fasilitas layanan seperti tempat parkir yang disediakan kurang luas sehingga nasabah kesulitan dalam memarkirkan atau memindahkan kendarannya. Ketiga, faktor-faktor yang menjadi penentu dalam kepuasan nasabah ialah pelayanan yang cepat dan prosedur yang diberikan oleh karyawan tidak terlalu rumit pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai dalam proses pencairan pinjaman.