ABSTRAK

Nazla Fitrianti, 2021. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Pembiayan Rahn Di PT. Pegadaian Syariah Martapura.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Hj. Faridah MHI

Kata Kunci: Kepuasan nasabah, pelayanan, produk pembaiayan *rahn*, pegadaian syariah

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa pentingnya PT. Pegadaian Syariah Martapura dalam memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karena pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan nasabah, kepuasan nasabah akan berdampak baik pada kemajuan PT. Pegadaian Syariah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan produk pembiayaan *rahn* dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk pembiayaan *rahn* di PT. Pegadaian Syariah Martapura.

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian lapangan, menggunakan pendekatan dengan metode kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi dengan sumber data yang diperoleh dari informan yang berjumlah 7 orang, 1 orang penaksir, 1 orang kasir dan 5 orang nasabah PT. Pegadaian Syariah Martapura.Analisis data yang digunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan produk pembiayaan *rahn* yang diberikan kepada nasabah telah dilakukan sesuai dengan standar operasional yang belaku, standar kepuasan nasabah terukur dari prosedur layanan yang mudah dan cepat sehingga secara garis besar nasabah merasakan kepuasan terhadap pelayanan.