

**INDEKS KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN  
SYARIAH KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**



**OLEH :  
DETINORAINI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
2026 M/ 1447 H**

**INDEKS KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN  
SYARIAH KOTA BANJARMASIN**

**Skripsi**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Dalam Ilmu Ekonomi

**Oleh : Deti Noraini  
220105020087**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
2026**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deti Noraini

NIM : 220105020087

Tempat/Tgl.Lahir : Benao Hilir, 10 Juli 2004

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul :

“Indeks Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Kota Banjarmasin”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 3 Juni 2026  
Yang membuat pernyataan



Deti Noraini



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id), website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

### **SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI**

Nomor : B-225/Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06/2026

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Deti Noraini  
NIM : 220105020087  
Program Studi : S1 Perbankan Syariah  
Judul : Indeks Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian Syariah Kota Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI**  
**Dengan Presentasi Plagiat 12 %**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 11 Juni 2026  
Ketua Prodi Perbankan Syariah



  
Fadli El Wafa S.H.I.M.S.I  
NIP. 199005232018011002

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Indeks Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah  
Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Deti Noraini

N I M : 220105020087

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2025/2026

Tempat dan tanggal lahir : Benao Hilir, 10 Juli 2004

Alamat : jln Padat Karya, Rt.02

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

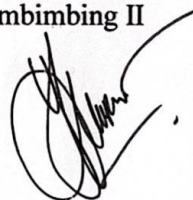
Banjarmasin, 8 Juni 2026

Pembimbing I



Erissa Nilasari, S.P.,M.P  
NIP. 198408282009012006

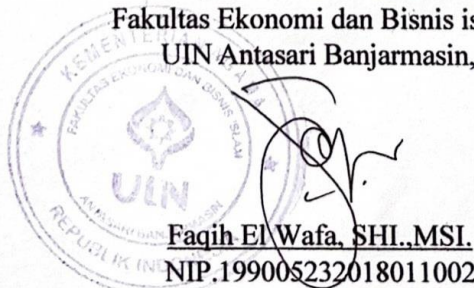
Pembimbing II



Yusuf Asyahri, S.E.,M.E  
NIP. 199102242023211020

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



Faqih El Wafa, SHI.,MSI.  
NIP.199005232018011002

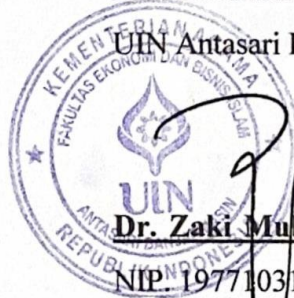
## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Indeks Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Kota Banjarmasin”, ditulis oleh Deti Noraini NIM: 220105020087 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 25 Juni 2026  
Dinyatakan LULUS dengan Predikat : A (83,1)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si., M.Fin

NIP. 197710312002121002

## TIM PENGUJI

| NAMA                                  | TANDA TANGAN |
|---------------------------------------|--------------|
| 1. Dr. H. Nispan Rahmi, M.Ag.         | 1.           |
| 2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI. | 2.           |
| 3. Erisa Nilasari, S.P., M.P.         | 3.           |
| 4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E.          | 4.           |

## ABSTRAK

**Deti Noraini**, 220105020087. *Indeks Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Kota Banjarmasin. Pembimbing I: Erissa Nilasari, S.P.,M.P Pembimbing II: Yusuf Asyabri, S.E., M.E Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin.*

**Kata kunci:** Kepuasan Nasabah, *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Pegadaian Syariah.

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 91 nasabah yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis dengan metode CSI berdasarkan penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 96,82% yang berada pada kategori **sangat puas**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin telah mampu memenuhi harapan nasabah dengan sangat baik. Dimensi *assurance* memperoleh nilai tertinggi sebesar 97,97%, diikuti *reliability* sebesar 97,69%, *tangibles* sebesar 97,31%, *empathy* sebesar 97,14%, dan *responsiveness* sebesar 96,10%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu menciptakan tingkat kepuasan nasabah yang sangat tinggi serta memenuhi ekspektasi nasabah pada seluruh dimensi kualitas pelayanan yang diukur.

## ABSTRACT

**Deti Noraini**, 220105020087. *Customer Satisfaction Index at PT. Pegadaian Syariah Banjarmasin City. Undergraduate Thesis, Pembimbing I: Erissa Nilasari, S.P., M.P, Pembimbing II Yusuf Asyahr, S.E., M.E Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Antasari Banjarmasin.*

**Keyword:** *Kepuasan Nasabah, Customer Satisfaction Index (CSI), Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Pegadaian Syariah.*

*Customer satisfaction is an important indicator in assessing the success of service quality at Islamic financial institutions. This study aims to measure and analyze the level of customer satisfaction at PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin using the Customer Satisfaction Index (CSI) method based on five SERVQUAL service quality dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This study uses a quantitative approach with field research. Data were collected through the distribution of questionnaires to 91 customers selected using purposive sampling techniques. The data were analyzed using the CSI method based on the assessment of importance and performance levels of the service.*

*The research results show that the Customer Satisfaction Index (CSI) value is 96.82%, which falls into the very satisfied category. These results indicate that the service quality of PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin has been able to meet customer expectations very well. The assurance dimension received the highest score of 97.97%, followed by reliability at 97.69%, tangibles at 97.31%, empathy at 97.14%, and responsiveness at 96.10%. Therefore, it can be concluded that the services provided have been able to create a very high level of customer satisfaction and meet customer expectations across all measured service quality dimensions.*

## **MOTTO**

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya” (QS. Al-Baqarah : 286)

“Tidak ada perjuangan hadir tanpa alasan, dan setiap hambatan yang dihadapi percayalah itu adalah bagian dari perjalanan yang mampu untuk dilalui dengan usaha, doa, kesabaran dan ketekunan.”

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, puji syukur atas ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya. Atas izin, kekuatan, serta kemudahan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini tentu tepat pada waktunya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda kita Nabi Besar Muhammad SAW, suri tauladan umat sepanjang masa.

Dengan penuh rasa syukur penulis persembahkan karya sederhana ini teruntuk kedua makhluk yang Allah ciptakan dengan sebaik-baik manusia. Yang mana, Allah titipkan saya hidup bersama mereka. Mereka adalah bapak dan ibu penulis.

Teruntuk laki-laki yang selalu berjuang dan bekerja keras serta berdoa tiada henti tanpa mengenal waktu dikampung halamannya, beliau adalah bapak penulis, beliau bernama Hadiani. Terima kasih atas semua pengorbanan yang bapak berikan kepada penulis dari kecil sampai sekarang. Hanya seuntai doa yang penulis dapat berikan semoga Allah balas segala jerih payah yang engkau korbankan dan dibalas dengan yang berlipat ganda Aamiinn.

Terkhusus untuk perempuan ceria yang selalu siap ada kapanpun dimanapun untuk penulis dan untuk saudara penulis. Perempuan ini mungkin tidak begitu mengerti apa saja yang penulis lalui selama diperkuliahan. Tetapi nama penulis selalu dilantarkan agar penulis selalu diberikan kemudahan untuk menyelesaikan karya sederhana ini. Beliau adalah ibu penulis yang bernama Karmilis. Tidak terlepas dari doanya, sayangnya, perhatiannya, serta dukungannya yang ia berikan kepada penulis. Atas dasar itulah penulis sanggup sampai titik akhir dimana penulis menyelesaikan tugas akhir ini dengan tuntas. Semoga beliau selalu dalam lindungan Allah SWT Aamiinn.

Kepada saudara kandung penulis, kakak penulis (Desi Fitriani S.pd) terima kasih juga selalu memberikan doa serta bantuan kepada penulis ketika sedang merasa kesulitan, dan adek penulis (Desya Nurfirdainy) bocah kecil yang selalu

menanyakan kabar penulis lewat dering telfonnya bocah kecil yang selalu ikut mendoakan kelancaran penulis selama melalui berbagai proses yang telah dilewati semoga kalian selalu dalam lindungan allah dan berada dilingkaran yang Allah ridhoi.

Kepada dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, kritik serta saran yang membangun selama proses penyusunan karya tulis sederhana ini. Semoga allah selalu balas jasaamu dalam sepanjang perjalananmu.

Kepada teman-teman seperjuangan selama berkuliah yang selalu kebersamaan selama proses pembuatan karya tulis ini semoga kalian selalu diselimuti kesuksesan serta allah mudahkan segala perjalanan kalian.

Teruntuk seseorang laki-laki yang belum bisa penulis sebutkan Namanya. Laki-laki itu adalah seseorang yang selama ini ikut serta dalam proses penulis menyelesaikan karya sederhana ini. Terima kasih telah hadir dan menjadi tempat penulis berkeluh kesah, terima kasih juga selalu memberikan semangat, doa, dan selalu meyakini bahwa karya ini akan selesai tepat pada waktunya. Semoga segala kebaikan dan dukungan yang diberikan menjadikan hal yang bermakna. Semoga kamu senantiasa diberikan kebahagiaan, kesehatan dan keberkahan Aaamiinn.

Terakhir penulis persembahkan karya ini untuk diri sendiri. Terima kasih telah berdiri diatas keraguan terhadap pembuatan karya ini. Semoga setelah pencapaian ini bukan akhir dari perjalanan melainkan menjadikan motivasi untuk terus berkembang dimasa mendatang.

## PEDOMAN TRANSLITER ARAB-INDONESIA

Standar transliterasi yang digunakan adalah pedoman transliterasi yang berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

### A. Konsunan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan                  |
|------------|------|-------------|-----------------------------|
| ا          | Alif | -           | Tidak dilambangkan          |
| ب          | bā`  | <b>B</b>    | Be                          |
| ت          | tā`  | <b>T</b>    | Te                          |
| ث          | ṣā`  | <b>ṣ</b>    | es (dengan titik di atas)   |
| ج          | Jīm  | <b>J</b>    | Je                          |
| ح          | hā`  | <b>ḥ</b>    | ha (dengan titik dibawah)   |
| خ          | khā` | <b>Kh</b>   | Kadan ha                    |
| د          | Dal  | <b>D</b>    | De                          |
| ذ          | Ẓal  | <b>Ẓ</b>    | zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | rā`  | <b>R</b>    | Er                          |
| ز          | Zai  | <b>Z</b>    | Zet                         |
| س          | Sīn  | <b>S</b>    | Es                          |
| ش          | Syīn | <b>Sy</b>   | es dan ye                   |
| ص          | Ṣād  | <b>ṣ</b>    | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | Dād  | <b>ḍ</b>    | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | ṭā`  | <b>ṭ</b>    | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | zā`  | <b>ẓ</b>    | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | ‘ain | <b>‘</b>    | Koma terbalik di atas       |
| غ          | Gain | <b>G</b>    | Ge                          |
| ف          | fā`  | <b>F</b>    | Ef                          |

|    |        |   |          |
|----|--------|---|----------|
| ق  | Qāf    | Q | Qi       |
| ك  | Kaf    | K | Ka       |
| ل  | Lām    | L | ‘el      |
| م  | Mim    | M | ‘em      |
| ن  | Nun    | N | ‘en      |
| و  | Wāwu   | W | We       |
| هـ | hā`    | H | Ha       |
| ء  | Hamzah | ‘ | Apostrof |
| ي  | yā`    | Y | Ye       |

#### B. Konsunan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

|             |         |                   |
|-------------|---------|-------------------|
| رَبَّانَا   | Ditulis | <i>Rabbanā</i>    |
| مُتَكَبِّرٍ | Ditulis | <i>Mutakabbir</i> |

#### C. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh :

|      |         |              |
|------|---------|--------------|
| هِبْ | Ditulis | <i>hibah</i> |
|------|---------|--------------|

2. Apabila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh :

|                          |         |                          |
|--------------------------|---------|--------------------------|
| كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ | Ditulis | <i>Karāmatul-auliya`</i> |
|--------------------------|---------|--------------------------|

#### D. Vokal Pendek

|    |        |         |          |
|----|--------|---------|----------|
| ـَ | Kasrah | Ditulis | <i>I</i> |
| ـِ | Fathah | Ditulis | <i>A</i> |
| ـُ | Dammah | Ditulis | <i>U</i> |

#### E. Vokal Panjang

|   |                               |         |                        |
|---|-------------------------------|---------|------------------------|
| 1 | Fathah + alif<br>جَاهِلِيَّةٌ | Ditulis | Ā<br><i>Jāhiliyyah</i> |
| 2 | Fathah + ya’mati<br>يَاسَآءُ  | Ditulis | Ā<br><i>yas’ā</i>      |

|   |                            |         |                   |
|---|----------------------------|---------|-------------------|
| 3 | Kasrah + ya' mati<br>كريم  | Ditulis | ī<br><i>Karīm</i> |
| 4 | Dammah + wawu mati<br>فروض | Ditulis | ū<br><i>furūd</i> |

#### F. Vokal Rangkap

|   |                              |         |                     |
|---|------------------------------|---------|---------------------|
| 1 | Fathah + ya' mati<br>بائناكم | Ditulis | au– <i>Bainakum</i> |
| 2 | Fathah + wawu mati<br>قاولن  | Ditulis | au– <i>Qaulun</i>   |

#### G. Vokal-Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof(‘)

|              |         |                        |
|--------------|---------|------------------------|
| أنتم         | Ditulis | <i>a' antum</i>        |
| أعدت         | Ditulis | <i>u' iddat</i>        |
| لا إنيصاكرتم | Ditulis | <i>la' insyakartum</i> |

#### H. Kata sandang Alif + Lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

|        |         |                  |
|--------|---------|------------------|
| القرآن | Ditulis | <i>al-Qur'ān</i> |
| القياس | Ditulis | <i>al-Qiyās</i>  |

b) Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

|        |         |                  |
|--------|---------|------------------|
| السماء | Ditulis | <i>as-Samā</i>   |
| الشمس  | Ditulis | <i>asy-Syams</i> |

#### I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

|            |         |                                                 |
|------------|---------|-------------------------------------------------|
| زوي الفروض | Ditulis | <i>Ẓawi al-furūd</i> atau<br><i>Ẓawilfurūd</i>  |
| أهل السنة  | Ditulis | <i>ahl as-sunnah</i> atau<br><i>ahlussunnah</i> |

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Indeks Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Kota Banjarmasin” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si., M.Fin. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Faqih El Wafa, SHI.,MSI dan Bapak Yusuf Asyabri, S.E.,M.E, selaku ketua dan sekretaris jurusan program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Yusuf Asyabri, S.E.,M.E, dan Ibu Erissa Nilasari, S.P., M.P selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta masukan dan bahkan selalu meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari

Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 04 Juni 2026

Penulis

Deti Noraini

## DAFTAR ISI

|                                                                 |      |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                                              | i    |
| PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN .....                             | ii   |
| PERSETUJUAN.....                                                | iii  |
| PENGESAHAN .....                                                | iv   |
| ABSTRAK.....                                                    | v    |
| ABSTRACT.....                                                   | vi   |
| MOTTO.....                                                      | vii  |
| PERSEMBAHAN .....                                               | viii |
| PEDOMAN TRANSLITER ARAB-INDONESIA .....                         | x    |
| KATA PENGANTAR .....                                            | xiii |
| DAFTAR ISI.....                                                 | xv   |
| DAFTAR TABEL.....                                               | xix  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                         | 1    |
| A. Latar Belakang.....                                          | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                                        | 6    |
| C. Tujuan Penelitian.....                                       | 6    |
| D. Signifikansi Penelitian.....                                 | 7    |
| BAB II Pengukuran Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Kualitas |      |
| Pelayanan dengan menggunakan <i>Customer Satisfaction Index</i> |      |
| (CSI) .....                                                     | 9    |
| A. Kajian Teori.....                                            | 9    |
| 1. Kepuasan Konsumen .....                                      | 9    |

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| 2. Kualitas Pelayanan.....                          | 15        |
| 3. Indeks Kepuasan Nasabah .....                    | 22        |
| 4. <i>Costumer Satisfaction Indeks (CSI)</i> .....  | 23        |
| B. Kajian Penelitian Terdahulu .....                | 28        |
| C. Kerangka Berpikir .....                          | 35        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>               | <b>37</b> |
| A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian ..... | 37        |
| 1. Jenis Penelitian .....                           | 37        |
| 2. Pendekatan Penelitian .....                      | 37        |
| B. Lokasi Penelitian .....                          | 37        |
| C. Populasi dan Sampel .....                        | 38        |
| 1. Populasi.....                                    | 38        |
| 2. Sampel .....                                     | 39        |
| D. Teknik Pengambilan Sampel .....                  | 40        |
| E. Data dan Sumber Data .....                       | 42        |
| 1. Data Primer .....                                | 43        |
| 2. Data Sekunder.....                               | 43        |
| F. Variabel dan Indikator .....                     | 43        |
| G. Teknik Pengumpulan Data .....                    | 45        |
| H. Instrument Penelitian .....                      | 47        |
| 1. Definisi operasional Variabel .....              | 47        |
| 2. Uji Validitas.....                               | 48        |
| 3. Uji Reabilitas .....                             | 49        |

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| I. Teknik Analisis Data .....                                     | 49        |
| 1. Teknik Analisis Data.....                                      | 49        |
| 2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....                 | 50        |
| J. Tahapan Penelitian.....                                        | 51        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                           | <b>53</b> |
| A. Hasil.....                                                     | 53        |
| 1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                           | 53        |
| 2. Visi Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Kota Banjarmasin ..... | 54        |
| 3. Misi Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Kota Banjarmasin ..... | 54        |
| 4. Profil responden.....                                          | 54        |
| 5. Deskripsi Data Penelitian.....                                 | 58        |
| a. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....                            | 58        |
| b. Hasil Tabulasi Responden.....                                  | 59        |
| c. Uji Validitas .....                                            | 64        |
| d. Uji Reabilitas.....                                            | 69        |
| e. Metode <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i> .....          | 70        |
| f. Hasil <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i> .....           | 72        |
| B. Pembahasan .....                                               | 77        |
| 1. Makna Hasil Penelitian .....                                   | 81        |
| 2. Hubungan hasil penelitian dengan teori.....                    | 82        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                        | <b>93</b> |
| A. Kesimpulan .....                                               | 93        |
| 1. Ringkasan Temuan Penelitian.....                               | 93        |

|                                                                  |            |
|------------------------------------------------------------------|------------|
| 2. Pembahasan Hasil Berdasarkan Tujuan dan Rumusan Masalah ..... | 94         |
| B. Saran .....                                                   | 95         |
| 1. Saran Praktis .....                                           | 95         |
| 2. Saran Teoritis (Bagi Peneliti Selanjutnya).....               | 96         |
| 3. Perbaikan Metode, Sampel atau Variabel.....                   | 98         |
| C. Keterbatasan Penelitian.....                                  | 99         |
| 1. Keterbatasan Responden.....                                   | 99         |
| 2. Keterbatasan Instrumen Kuesioner .....                        | 100        |
| 3. Keterbatasan Waktu .....                                      | 100        |
| 4. Keterbatasan Variabel.....                                    | 100        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                      | <b>101</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>                                   |            |

## DAFTAR TABEL

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Interpretasi Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> CSI .....   | 26 |
| Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....                                         | 28 |
| Tabel 2. 3 Kerangka Pikir.....                                               | 36 |
| Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Kepuasan Konsumen.....                     | 43 |
| Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator Kualitas Pelayanan .....                   | 44 |
| Tabel 3. 3 Interpretasi Nilai <i>Costumer Satisfaction Index</i> CSI .....   | 50 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia .....                    | 54 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....            | 55 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                | 56 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi .....         | 57 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....                              | 58 |
| Tabel 4. 6 tabulasi responden tingkat kepentingan ( <i>importance</i> )..... | 59 |
| Tabel 4. 7 Tabulasi responden tingkat kinerja ( <i>performance</i> ).....    | 62 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....                        | 65 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....                      | 67 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas .....                                       | 69 |
| Tabel 4. 11 Skala Likert Tingkat Kepentingan.....                            | 70 |
| Tabel 4. 12 Skala Likert Tingkat Kinerja.....                                | 71 |
| Tabel 4. 13 Kriteria Tingkat Kepuasan .....                                  | 71 |
| Tabel 4. 14 Hasil CSI <i>Reability</i> (keandalan) .....                     | 72 |
| Tabel 4. 15 Hasil CSI <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....              | 72 |

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 16 Hasil CSI <i>Assurance</i> (jaminan) .....           | 73 |
| Tabel 4. 17 Hasil CSI <i>Emphaty</i> (empati).....               | 74 |
| Tabel 4. 18 Hasil CSI <i>Tangibles</i> (bukti fisik).....        | 74 |
| Tabel 4. 19 Hasil <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI) ..... | 75 |