

**KORELASI KEPUASAN NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN
PRODUK RAHN PADA PT PEGADAIAN SYARIAH CABANG
MARTAPURA**

SKRIPSI

**OLEH
RISMA APRILLYANA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**KORELASI KEPUASAN NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN
PRODUK RAHN PADA PT PEGADAIAN SYARIAH CABANG
MARTAPURA**

SKRIPSI

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

Oleh : Risma Aprillyana

190105020217

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risma Aprillyana
NIM : 190105020217
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 15 April 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan 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.

Banjarmasin, 15 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Risma Aprillyana

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura

Ditulis oleh : Risma Aprillyana

N I M : 190105020217

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 15 April 1999

Alamat : Jl prona 1 kampung limau no 80 pemurus baru

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

Banjarmasin, 2023

Mengetahui,

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

Pembimbing



Annisa Sayyid, M. SI Dr.
NIP. 198305262011012007

Dra. Naimah M.H
NIP. 196705211994032002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “*Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura.*”, ditulis oleh Risma Aprillyana, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 23 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (76)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



S. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1.
2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I. (Anggota)	2.
3. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I. (Anggota)	3.
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E.	4.

ABSTRAK

Risma Aprillyana. 2023 Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Dra. Naimah, M.H

Kata Kunci: Peluang, Tantangan, Pengembangan.

Pegadaian Syariah melaksanakan penyaluran dana pinjaman berdasarkan prinsip hukum gadai. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan hasil dari perbandingan hasil kinerja suatu produk terhadap harapan nasabah. Kualitas pelayanan tinggi dapat menghasilkan nilai yang signifikan, yang pada akhirnya dapat menghasilkan loyalitas pelanggan. Keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat erat. Kualitas layanan berperan penting dalam membangun hubungan yang kuat antara Pegadaian Syariah dan nasabah. Hubungan semacam ini, jika berlangsung dan berkelanjutan memiliki manfaat kepada Pegadaian Syariah dapat memahami harapan dan kebutuhan nasabah.

Penelitian ini merupakan studi lapangan yang menerapkan metode kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data digunakan melalui kuesioner dengan jumlah responden 100 orang dan menggunakan uji korelasi yaitu signifikansi hubungan, tingkat kekuatan hubungan, dan arah hubungan.

Hasil penelitian, yang didasarkan pada pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan signifikansi dengan nilai sebesar 0.000, yang lebih kecil daripada 0,05, tingkat keterhubungan mendapatkan hasil korelasi sangat kuat, dan hubungan bersifat searah. Hubungan antara variabel kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan dengan memiliki tingkat keterhubungan korelasi sangat kuat dan hubungan kedua variabel bersifat searah. Terdapat hubungan erat antara kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan dalam persepsi syariah yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu ketaatan terhadap prinsip-prinsip islam, kecocokan dengan nilai nasabah, dan pengalaman positif.

MOTTO

“Seseorang yang tidak peduli dengan penilaian orang lain. Lalu dirinya berani dengan penuh percaya diri dan mengakui bahwa ia paling berharga.”

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah, 2: 286)

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri”

(Q.S Al-Isra’:7)

“Orang lain tidak akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan . kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang yaaaa”

“Hadiah terbaik adalah apa yang kamu miliki dan takdir terbaik adalah apa yang sedang kamu jalani”

(Ust. Agam Fachrul)

KATA PENGANTAR

رَدِين ال رَدوي ال هلا بسن

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 **“Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura”**, 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. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annissa Sayyid, M.Si., dan Yusuf Asyahi, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dra. Naimah, MH., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta 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 mengharap 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, 15 juli 2023

Penulis,

Risma Aprillyana

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas ridha dan rahmat dari Allah SWT, saya telah sampai pada tahap ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada keluarga saya terutama kepada orang tua saya ibu Sriyana dan bapak sayyid Jamaludin (Alm) yang telah menjadi sosok berarti dan berharga dihidup saya, mereka adalah orang yang telah membimbing dan memberikan nasehat terbaiknya untuk menjadikan saya pribadi yang kuat dan sabar untuk melangkah sampai saat ini. Saya ucapkan terima kasih sampai akhir hayat kepada kalian atas do'a, dukungan kalian, serta perjuangan kalian dalam memberikan pendidikan terbaik untuk saya, terima kasih sudah memberikan saya kepercayaan dan dukungan atas keputusan yang telah saya ambil selama ini. Semoga apa yang kalian berikan kepada saya selama ini akan balas oleh Allah SWT dengan kebaikan yang lebih besar dari apa yang kalian berikan kepada saya.

Kemudian saya juga berterima kasih kepada seluruh dosen-dosen Perbankan Syariah yang telah memberikan waktu, tenaga, dan ilmu pengetahuan kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak dapat saya balaskan apa yang kalian berikan selain rasa terima kasih dan do'a, semoga apa yang kalian berikan kepada saya kelak akan mendapat balasan dari Allah SWT.

Terima kasih kepada sahabat – sahabat yang tak kalah penting kehadirannya, sahabat-sahabatku terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam

segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberikan kalian keberkahan dalam segala hal yang dilalui. Dan terakhir, saya ucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berani melangkah dan berjuang secara maksimal untuk mengambil langkah hingga sampai saat ini, terima kasih untuk diri sendiri yang tetap kuat bertahan dan tidak menyerah dengan keputusan yang telah di ambil.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta ^ˆ	T	Te
ث	s a ^ˆ	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h}a ^ˆ	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha ^ˆ	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra ^ˆ	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a ^ˆ	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a ^ˆ	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa ^ˆ	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi

ك	kaf	K	Ka
---	-----	---	----

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَات	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَات	ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang „al“ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

مَكْتَبَاتُ الْجَامِعَات	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
--------------------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

أَ	Fathah	ditulis	A
إِ	Kasrah	ditulis	I
أُ	Dammah	ditulis	U

شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri‘a
يَاطِق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاهلت	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعوى ذي الؤتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir’auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأتن أشد خلقا	ditulis	<i>a’antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf Qamariyyah

القرأى	ditulis	<i>al-Qur’a>n</i>
--------	---------	----------------------

الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>
--------	---------	---------------------

b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشوس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	7
1. Kepuasan Nasabah	7
2. Kualitas Pelayanan.....	8
F. Penelitian Terdahulu	8
H. Hipotesis Penelitian	13
I. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KEPUASAN NASABAH, KUALITAS PELANGGAN, RAHN	15
A. Pegadaian Syariah	15
1. Rukun dan Syarat Gadai Syariah.....	18
2. Syarat Gadai Syariah (Rahn)	19
3. Jenis - Jenis Barang Gadai	20
4. Produk Rahn pada Lembaga Keuangan.....	21
5. Mekanisme Rahn di Pegadaian Syariah.....	23
6. Skema Rahn di Pegadaian Syariah.....	24

7. Kedudukan dan Manfaat Barang Gadai	26
B. Kepuasan Nasabah.....	26
C. Kualitas Pelayanan	32
D. Kerangka Pikir	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	41
C. Subjek dan Objek Penelitian	42
1. Subjek Penelitian.....	42
2. Objek Penelitian	42
D. Populasi dan Sampel.....	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel.....	42
E. Data dan Sumber Data	44
1. Jenis Data	44
2. Sumber Data	45
F. Teknik Pengumpulan Data	45
1. Kuesioner	45
G. Desain Pengukuran	47
1. Operasional Variabel	47
2. Teknik Pengujian Instrumen	50
H. Teknik Analisis Data	51
1. Analisis Korelasi.....	51
2. Uji Signifikasi	52
3. Uji Koefisien Determinasi	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Hasil Penelitian	53
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
2. Karakteristik Responden	55
3. Analisa Data	58
B. Pembahasan.....	65
1. Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Martapura.....	65

BAB V PENUTUP	72
A. Simpulan	72
B. Rekomendasi	72
DAFTAR PUSTAKA	74
DAFTAR LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Perkembangan Jumlah Nasabah dari 2021-2022	2
Tabel 3. 1. Skala Linkert Penelitian	46
Tabel 3. 2. Operasional Variabel Penelitian.....	47
Tabel 3. 3. Interval Koefisien Korelasi.....	52
Table 4. 1. Hasil Pengujian Validitas Pernyataan Kualitas Pelayanan	59
Table 4. 2. Hasil Pengujian Validitas Pernyataan Kepuasan Nasabah.....	60
Table 4. 3. Hasil Pengujian Reliabilitas	61
Table 4. 4. Hasil Pengujian Korelasi Rank Spearman.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Skema Rahn di Pegadaian Syariah	25
Gambar 2. 2. Kerangka Pikir Penelitian	40
Gambar 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Umur	58

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Angket Penelitian	77
Lampiran 2. Uji Validitas	81
Lampiran 3. Uji Realibitas	87
Lampiran 4. Uji Korelasi	88
LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI	89