

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.