

**PENGUKURAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP
LAYANAN PRODUK PEMBIAYAAN RAHN DI PT.
PEGADAIAN SYARIAH UPS MURJANI**

SKRIPSI

**OLEH
MUHAMMAD HAFY**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
ANTASARI BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**PENGUKURAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP
LAYANAN PRODUK PEMBIAYAAN RAHN DI PT.
PEGADAIAN SYARIAH UPS MURJANI**

SKRIPSI

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

Oleh :

Muhammmad Hafy

190105020499

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN**

2023/1445

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Hafy
NIM : 190105020499
Tempat/Tgl. Lahir : HSS, 05 Oktober 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, 18 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Muhammad Hafy

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Kriteria Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan
Produk Pembiayaan Rahn Di PT. Pegadaian
Syariah UPS Murjani

Ditulis oleh : Muhammad Hafy

N I M : 190105020499

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Hulu Sungai Selatan, 05 Oktober 2000

Alamat : Kab. HSS,Kec. Telaga Langsat, Desa Gumbil,rt2
rw1

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, 18 Desember 2023

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



Pembimbing I

Fahrudin, S.A.B., M.E.
NIP 196008201987031004

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Produk Pembiayaan Rahn di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani”, ditulis oleh Muhammad Hafy telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 4 Januari 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

H. Sukarni, M.Ag.

NIP. 19630417199102001

TIM PENGUJI:

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag. (Ketua)	
2. Faruddin, S.AB., M.E. (Anggota)	
3. Rimayanti, S.E., M.M. (Anggota)	
4. Novita Alfinuri B.Sc., M.A. (Anggota)	

ABSTRAK

Muhammad Hafy. 2019. *Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Produk Pembiayaan Rahn di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani.* Skripsi, Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Fahrudin., S.AB., M.E, (II) .

Kata Kunci: *Pengukuran Kepuasan Nasabah, Layanan Produk Pembiayaan Rahn, dan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.*

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa pentingnya bagi PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karena dengan memberikan layanan yang berkualitas akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah, kepuasan nasabah akan memberikan dampak baik pada kemajuan PT. Pegadaian Syariah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan produk pembiayaan *rahn* dan kriteria kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk pembiayaan *rahn* di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai objek penelitian yaitu mengenai bagaimana evaluasi kriteria kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru berdasarkan pendekatan Importance Performance Analysis di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa kriteria kepuasan nasabah yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan di prioritaskan, Terdapat Atribut pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah dan Prioritas yang disarankan untuk tindakan yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani ialah menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada pelanggan, kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan.

Motto

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.”

(Imam Syafi'i)

PERSEMBAHAN

Sembah sujud syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Sallahu'alahi wa sallam. Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa karya yang sangat sederhana ini untuk:

Kepada orang tua ku yang tercinta, Ibu saya bernama Susmila Wati dan Ayah Saya Gajali Rahman yang selalu memberikan doa, dukungan moril, materi, semangat dan kasih sayang yang tulus dan tiada ternilai besarnya Untuk dosen pembimbing Saya Fahrudin, S.AB, M.E. terima kasih banyak yang Tak terhingga atas bimbingannya selama ini. Terima kasih juga untuk semua dosen- dosen UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas semua pelajaran yang telah kalian ajarkan, terima kasih atas bimbingan dan arahan selama ini semoga ilmu yang diajarkan menuntunku menjadi manusia yang berharga, berguna didunia maupun diakhirat.

Ahlun Najar, Abdul Halim Hidayatullah , Tommy Alfian serta kawan kawanku tersayang yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Saya ucapkan terima kasih banyak telah membantu dan memberi motivasi serta dorongan semangat dikala merasa jatuh untuk penulisan skripsi ini.

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'	T	Te
ث	s\`a'	s\`	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h\`a'	h\`	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z\`al	z\`	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	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'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
فا	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

I. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مَنَّكَ تَبَّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

II. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	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 diditulis dengan *h*

المكتبة الجامعة	Dituls	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	--------	-----------------------------------

III. Vokal pendek

أَ	Fathah	ditulis	A
إِ	Kasrah	ditulis	I
أُ	Dammh	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قُرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
يُنطق	Dammh	ditulis	yant}iqu

IV. Vokal panjang

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

V. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	ditulis	Ai
	رويد	ditulis	<i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	ditulis	Au
	ونرعون ذي الوناد	ditulis	<i>wa fir'auna z\i al-auta>d</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

a. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصباح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

II. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Dituli s	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Dituli s	<i>Iz\}a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR



Segala bagi Allah SWT. Tuhan yang Maha Segala, karena dengan limpahan rahmat-Nya sehingga akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan pada waktu yang ditentukan walaupun jauh dari kata sempurna. Lantunan Selawat yang juga selalu disampaikan kepada Sang kekasih-Nya yaitu junjungan kita Nabi Muhammad Saw. beserta keluarga, sahabat serta para pengikut baginda hingga akhir zaman. Terlepas dari segala kekurangan yang penulis miliki, tentu rasa syukur yang tidak terhingga karena telah merangkumkan tulisan Skripsi dengan judul “*Kriteria Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Produk Pembiayaan Rahn di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani*” yang dengan ini menjadi syarat penulis dapat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bimbingan, dukungan serta sumbangan pemikiran dari pihak terkait tentu karya ini tidak bisa seperti sekarang ini. Karena itulah, dikesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada mereka yang diantaranya adalah:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Fahrudin, S. AB, M.E. 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.

Mudah-mudahan semua kebaikan yang telah dilakukan mendapat balasan yang terhingga, dan tentu harapannya dapat mempunyai manfaat kepada semua pihak.

Banjarmasin, 28 November

2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M Hafy', written in a cursive style.

(Muhammad Hafy)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	x
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	8
G. Penelitian Terdahulu.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kepuasan Nasabah	13
B. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	14
C. Pembiayaan Rahn	24
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Pendekatan Penelitian.....	39

B. Lokasi Penelitian	40
C. Subjek dan Objek Penelitian	40
D. Data dan Sumber Data.....	40
E. Populasi dan Sampel	42
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	45
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	51
A. PENYAJIAN DATA	51
B. ANALISIS DATA.....	66
C. PEMBAHASAN	71
BAB V PENUTUP.....	88
A. KESIMPULAN	88
B. SARAN	89
DAFTAR PUSTAKA	91
KUESIONER PENELITIAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	46
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Kuisoner	63
Tabel 4. 2 Dimensi Dan Atribut Pernyataan	63
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Usia	65
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 6 Uji Reabilitas.....	70
Tabel 4. 7 Perhitungan Gap Atribut	71
Tabel 4. 8 Perhitungan Gap Per Dimensi.....	73
Tabel 4. 9 Atribut Kuadran A	81
Tabel 4. 10 Atribut Kuadran B.....	83
Tabel 4. 11 Atribut Kuadran C.....	85
Tabel 4. 12 Atribut Kuadran D	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pembagian Kuadran Importance performance Analysis	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4. 2 Posisi Atribut pada Diagram Kartesius	76
Gambar 4. 3 Posisi Dimensi pada Diagram Kartesius	76