

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.