BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam sejarahnya pegadaian syariah unit kebun bunga kota banjarmasin hadir sebagai upaya dalam memperluas jangkauan layanan keuangan kepada masyarakat luas hususnya untuk masyarakat Banjarmasin dan sekitarnya, terhusus juga untuk masyarakat yang ingin bertransaksi dengan prinsip islam.

Secara operasional, pegadaian Syariah unit kebun bunga kota Banjarmasin tentunya menjalankan kegiatan mereka sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yaitu bebas dari unsur riba (bunga), gharar (ketidakjelasan) dan maisir (spekulasi). Dalam praktiknya pegadaian syariah unit kebun bunga kota Banjarmasin memberikan layanan utama yaitu dengan menggunakan akad rahn (gadai), dimana nasabah bisa memperolah pembiyayaan dengan menjaminkan barang berharga mereka. Sperti emas, elektronik, dan barang berharga lainnya.

Selain dari pembiayayaan rahn (gadai) mereka juga menyediakan pelayanan produk lain seperti, pembiyayaan usaha mikro berbasis syariah, pembiyayaan kendaraan, serta investasi emas. Keberagaman produk ini bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan finansial masyarakat. Baik kebutuhan konsumtif ataupun produktif.

2. Visi Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Kota Banjarmasin

Menjadi *the most valuable financial company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama.

3. Misi Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Kota Banjarmasin

a. Ekosistem & stakeholder: membangun ekosistem emas dan keuangan terbaik dengan mengutamakan manfaat dan keuntungan yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.
b. Layanan & UMKM: memberikan pelayanan yang profesial, memperluas jangkauan layanan mikro dan UMKM, serta menghadirkan inovasi layanan yang solutif.
c. Perberdayaan: memberikan manfaat dan solusi bisnis terpadu kepada masyarakat secara luas.

4. Profil responden

Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	17-20 tahun	1	1,1%
2	21-25 tahun	11	12,1%
3	26-30 tahun	6	6,6%
4	31-40 tahun	34	37,4%
5	41-50 tahun	26	28,6%
6	51-55 tahun	8	8,8%
7	>55 tahun	5	5,5%
	Total	91	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Pada tabel 4.1,berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 91

responden, diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 34 responden atau sebesar 37,4%. Selanjutnya reponden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 26 responden atau sebesar 28,6%. Kemudian responden berusia 21-25 tahun sebanyak 11 responden atau 12,1%, sedangkan reponden berusia 51-55 tahun sebanyak 8 responden atau 8,8%. Adapun responden berusia 26-30 tahun sebanyak 6 responden atau 6,6%, responden dengan usia di atas 55 tahun sebanyak 5 responden ata 5,5%, dan responden berusia 17-20 tahun ada 1 responden atau 1,1%.

Data tersebut menunjukkan bahwa Sebagian besar nasabah PT.Pegadaian Syariah kebun bunga didominasikan oleh kelompok usia produktif. Kelompok usia produktif cenderung memiliki kebutuhan ekonomi dan keuangan yang lebih tinggi, sehinggalebih aktif dalam memanfaatkan layanan pembiayaan dan transaksi di PT.Pegadaian Syariah. Selain itu, usia produktif umumnya memiliki tingkat aktivitas ekonomi stabil sehingga membutuhkan layanan keuangan yang praktis, cepat dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Perempuan	75	82,4%
2	Laki-Laki	16	17,6 %
	Total	91	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Pada tabel 4.2, hasil penelitian yang diperoleh adalah mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 75 responden atau

sebesar 82,4%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 16 responden atau sebesar 17,6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perempuan lebih mendominasi dalam penggunaan layanan pada PT.Pegadaian Syariah dibandingkan laki-laki.

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)
1	Ibu rumah tangga	34
2	Swasta	21
3	Karyawan	10
4	Guru	5
5	Pedagang	5
6	Mahasiswa	4
7	PNS/ASN	3
8	Wiraswasta/Wirausaha	2
9	Penjahit	2
10	Pensiunan	2
11	Admin perusahaan	1
12	Accounting	1
13	BTPN Syariah	1
	Total	91

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.3, dari hasil karakteristik responden pekerjaan, mayoritas responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 33 responden.

Selanjutnya diikuti oleh responden yang bekerja di sektor swasta sebanyak 21 responden dan karyawan sebanyak 10 responden. Selain itu, terdapat responden yang berprofesi sebagai guru dan pedagang masing-masing 5 responden. mahasiswa 4 responden, serta PNS/ASN sebanyak 3 responden, adapun wiraswasta/wirausaha dan penjahit masing-masing 2 responden, serta beberapa pekerjaan lainnya seperti pensiunan, admin perusahaan, *accounting*, dan karyawan BTPN Syariah masing-masing sebanyak 1 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan, baik sector formal maupun informal.

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi

No	Jenis Transaksi	Frekuensi(F)
1	Gadai	39
2	Pembayaran angsuran	11
3	Perpanjang	11
4	Cicil emas	9
5	Pembayaran cicilan	6
6	Cicil kendaraan	5
7	Penebusan jaminan	5
8	Investasi emas	3
9	Arum emas	2
	Total	91

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Pada tabel 4.4 berdasarkan karakteristik responden menurut jenis transaksi, mayoritas responden melakukan transaksi gadai sebanyak 39

responden. Selanjutnya transaksi pembayaran angsuran dan perpanjangan masing-masing sebanyak 11 responden, serta cicil emas sebanyak 9 responden. Selain itu, terdapat transaksi pembayaran cicilan sebanyak 6 responden, cicil kendaraan dan penebusan jaminan masing-masing sebanyak 5 responden, investasi emas 3 responden, serta arum emas sebanyak 2 responden.

5. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner kepada 91 responden. Untuk mendapatkan kecendrungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana pada lampiran

a. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Pengukuran statistik deskriptif variabel ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata (Mean), tertinggi (Max), terendah (min) dan standar deviasi masing-masing variabel yaitu kepuasan konsumen X1 dan kualitas layana X2. Mengenai hasil uji statistik deskriptif penelitian dapat dilihat pada table 4.5.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Konsumen	91	145.00	170.00	164.1429	7.61077
Kualitas Pelayanan	91	135.00	170.00	164.5934	7.91760
Valid N (listwise)	91				

Sumber: output SPSS 26, Data primer telah diolah

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif diatas, dapat digambarkan

distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah:

1) Variabel kepuasan konsumen X1, dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum ada pada 145 sedangkan nilai maksimum sebesar 170 dan rata-ratanya itu ada pada 164.1429. Standar deviasi dari kepuasan konsumen adalah 7.61077.
2) Variabel kualitas pelayanan X2, dari data diatas juga kitab isa lihat dapat dideskripsikan bahwa nilai minimum ada pada 135 sedangkan nilai maksimum sebesar 170 dan rata-ratanya itu sebesar 164.1429 dan standar deviasi kualitas pelayanan adalah 7.91760.

b. Hasil Tabulasi Responden

Berdasarkan uji instrument kuesioner maka dapat dilihat pada lampiran, dan untuk rekaputasli dapat dilihat pada tabel berikut:

(a) Tabulasi responden tingkat kepentingan *(importance)*

Tabel 4. 6 tabulasi responden tingkat kepentingan *(importance)*

Item	CP	P	SP	Total
P1	2 (2,2%)	16 (17,6%)	73 (80,2%)	91
P2	2 (2,2%)	20 (22,0%)	69 (75,8%)	91
P3	2 (2,2%)	17 (18,7%)	72 (79,1%)	91
P4	1 (1,1%)	15 (16,5%)	75 (82,4%)	91
P5	1 (1,1%)	16 (17,6%)	74 (81,3%)	91
P6	1 (1,1%)	12 (13,2%)	78 (85,7%)	91
P7	1 (1,1%)	12 (13,2%)	78 (85,7%)	91
P8	1 (1,1%)	16 (17,6%)	73 (81,1%)	91

Item	CP	P	SP	Total
P9	2 (2,2%)	23 (25,3%)	66 (72,5%)	91
P10	1 (1,1%)	16 (17,6%)	74 (81,3%)	91
P11	0	20 (22,0%)	71 (78,0%)	91
P12	1 (1,1%)	16 (17,6%)	74 (81,3%)	91
P13	0	20 (22,0%)	71 (78,0%)	91
P14	0	18 (19,8%)	73 (80,2%)	91
P15	0	14 (15,4%)	77 (84,6%)	91
P16	0	11 (12,1%)	80 (87,9%)	91
P17	0	15 (16,5%)	76 (83,5%)	91
P18	0	11 (12,1%)	80 (87,9%)	91
P19	0	11 (12,1%)	80 (87,9%)	91
P20	0	12 (13,2%)	79 (86,8%)	91
P21	1 (1,1%)	13 (14,3%)	77 (84,6%)	91
P22	0	12 (13,2%)	79 (86,8%)	91
P23	0	12 (13,2%)	79 (86,8%)	91
P24	0	13 (14,3%)	78 (85,7%)	91
P25	0	16 (17,6%)	75 (82,4%)	91
P26	0	10 (11,0%)	81 (89,0%)	91
P27	0	11 (12,1%)	80 (87,9%)	91
P28	0	12 (13,2%)	79 (86,8%)	91
P29	0	10 (11,0%)	81 (89,0%)	91

P30	0	10 (11,0%)	81 (89,0%)	91
P31	0	12 (13,2%)	79 (86,8%)	91
P32	2 (2,2%)	14 (15,4%)	78 (85,7%)	91
P33	0	14 (15,4%)	75 (82,4%)	91
P34	0	16 (17,6%)	75 (82,4%)	91

Sumber: Data Tabulasi Penelitian, 2026.

(a) Tingkat Kepentingan *(importance)*

Berdasarkan tabel tabulasi responden tingkat kepentingan di atas, mayoritas responden memberikan jawaban pada kategori "Sangat Penting" terhadap seluruh indikator pelayanan PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati maupun bukti fisik pelayanan. Tingginya persentase jawaban pada kategori tersebut mencerminkan bahwa pelayanan menjadi faktor utama yang sangat diperhatikan nasabah dalam melakukan transaksi di Pegadaian Syariah.

Pada item P1 sebanyak 73 responden atau 80,2% menyatakan sangat penting. Kemudian pada item P6 dan P7 sebanyak 78 responden atau 85,7% juga menyatakan sangat penting. Persentase tinggi terdapat padA item P26, P29 dan P30 dengan jumlah 81 responden atau 89,0% yang memilih kategori sangat penting. Hasil tersebut sangat menunjukkan sangat penting oleh nasabah dalam menilai kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah unit kebun bunga.

Secara umum, rendahnya persentase pada kategori "Cukup Penting" menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki ekspektasi pelayanan yang tinggi terhadap Pegadaian Syariah unit kebun bunga Banjarmasin. Dengan demikian, pihak pegadaian dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal sesuai harapan nasabah.

(a) Tabulasi responden tingkat kinerja *(performance)*

Tabel 4. 7 Tabulasi responden tingkat kinerja *(performance)*

Item	CB	B	SB	Total
KI	1 (1,1%)	17 (18,7%)	73 (80,2%)	91
K2	1 (1,1%)	20 (22,0%)	70 (76,9%)	91
K3	0	17 (18,7%)	74 (81,3%)	91
K4	2 (2,2%)	16 (17,6%)	73 (80,2%)	91
K5	2 (2,2%)	18 (19,8%)	71 (78,0%)	91
K6	3 (3,3%)	12 (13,2%)	76 (83,5%)	91
K7	0	18 (19,8%)	73 (80,2%)	91
K8	0	17 (18,7%)	74 (81,3%)	91
K9	1 (1,1%)	14 (15,4%)	76 (83,5%)	91
K10	2 (2,2%)	13 (14,3%)	76 (83,5%)	91
K11	2 (2,2%)	15 (16,5%)	74 (81,3%)	91
K12	0	11 (12,1%)	80 (87,9%)	91
K13	1 (1,1%)	10 (11,0%)	80 (87,9%)	91
K14	0	14 (15,4%)	77 (84,6%)	91
K15	0	11 (12,1%)	80 (87,9%)	91

K16	0	9 (9,9%)	82 (90,3%)	91
K17	1 (1,1%)	13 (14,3%)	77 (84,6%)	91
K18	0	7 (7,7%)	84 (92,3%)	91
K19	0	12 (13,2%)	79 (86,8%)	91
Item	CB	B	SB	Total
K20	0	14 (15,4%)	77 (84,6%)	91
K21	0	13 (14,3%)	78 (85,7%)	91
K22	0	10 (11,0%)	81 (89,0%)	91
K23	0	12 (13,2%)	79 (86,8%)	91
K24	0	6 (6,6%)	85, (93,4%	91
K25	0	9 (9,9%)	82 (90,1%)	91
K26	0	11 (12,1%)	80 (87,9%)	91
K27	1(1,1%)	9 (9,9%)	81 (89,0%)	91
K28	0	14 (15,4%)	77 (84,6%)	91
K29	1(1,1%)	9 (9,9%)	77 (84,6%)	91
K30	1(1,1%)	8 (8,8%)	82 (90,1%)	91
K31	1(1,1%)	17 (18,7%)	73 (80,2%)	91
K32	1(1,1%)	15 (16,5%)	75 (82,4%)	91
K33	1(1,1%)	14 (15,4%)	76 (83,5%)	91
K34	0	19 (20,9%)	72 (79,1%)	91

Sumber: Data Tabulasi Penelitian, 2026.

(a)Tingkat Kinerja *(performance)*

Berdasarkan hasil tabulasi responden pada tingkat kinerja

(performance), mayoritas nasabah memberikan penilaian pada kategori "Sangat Baik" terhadap seluruh indikator pelayanan PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan nasabah secara optimal. Tingginya dominasi jawaban "Sangat Baik" mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dinilai memuaskan, baik dari segi ketepatan pelayanan, kecepatan proses transaksi, keramahan pegawai, maupun kenyamanan fasilitas yang tersedia.

Selain itu, rendahnya persentase jawaban pada kategori "Cukup Baik" menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan sangat baik dan profesional. Kondisi ini menggambarkan bahwa PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin mampu memberikan pelayanan yang responsif, terpercaya, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga dapat menciptakan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

c. Uji Validitas

Teknik pengujian yang peneliti lakukan untuk uji validitas adalah menggunakan uji validitas konstruk *(construck validity)* dengan menggunakan metode kolerasi Product Moment Person. Pengujian ini dilakukan untuk mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total variabel. Teknik ini digunakan karena penelitian menggunakan

instrument penelitian menggunakan skala likert serta pendekatan kuantitatif deskriptif. Setiap item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai rhitung lebih besar daripada rtabel pada taraf signifikan 5% atau memiliki nilai korelasi di atas 0,30. Semakin tinggi nilai korelasi suatu item, maka semakin baik kemampuan item tersebut dalam mempresentasikan variabel yang diukur. Dengan demikian, hasil uji validitas dapat menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam mengukur tingkat kepentingan *(importance)* dan tingkat kinerja *(performance)* pelayanan berdasarkan metode *costumer satisfaction index* (CSI).

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Pernyataan
X1	0,691	0,2061	Valid
X2	0,665	0,2061	Valid
X3	0,673	0,2061	Valid
X4	0,694	0,2061	Valid
X5	0,719	0,2061	Valid
X6	0,547	0,2061	Valid
X7	0,506	0,2061	Valid
X8	0,709	0,2061	Valid
X9	0,638	0,2061	Valid
X10	0,678	0,2061	Valid
X11	0,781	0,2061	Valid

Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Pernyataan
X12	0,687	0,2061	Valid
X13	0,633	0,2061	Valid
X14	0,575	0,2061	Valid
X15	0,524	0,2061	Valid
X16	0,615	0,2061	Valid
X17	0,629	0,2061	Valid
X18	0,452	0,2061	Valid
X19	0,557	0,2061	Valid
X20	0,462	0,2061	Valid
X21	0,441	0,2061	Valid
X22	0,531	0,2061	Valid
X23	0,501	0,2061	Valid
X24	0,493	0,2061	Valid
X25	0,406	0,2061	Valid
X26	0,412	0,2061	Valid
X27	0,381	0,2061	Valid
X28	0,452	0,2061	Valid
X29	0,494	0,2061	Valid
X30	0,479	0,2061	Valid
X31	0,418	0,2061	Valid
X32	0,408	0,2061	Valid

X33	0,464	0,2061	Valid
X34	0,464	0,2061	Valid

Sumber : Data Primer (Data diolah 2026)

Dalam hasil uji validitas kepuasan konsumen ringkat kepentingan *(importance)* melibatkan 91 responden dengan tingkat signifikasi 5%. Pengambilan keputusan validitas didasarkan pada perbandingan antara nilai R_{hitung} dengan nilai R_{tabel}. Mengacu pada derajat bebas *(df)* n – 2 atau 91 – 2 = 89, diperoleh nilai R_{tabel} sebesar 0,2061. Berdasarkan hasil analisis data, seluruh indikator memiliki nilai R_{hitung} > 0,2061, sehingga seluruh butir pernyataan dalam penelitian ini valid dan layak digunakan.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Pernyataan
X1	0,668	0,2061	Valid
X2	0,693	0,2061	Valid
X3	0,634	0,2061	Valid
X4	0,598	0,2061	Valid
X5	0,671	0,2061	Valid
X6	0,579	0,2061	Valid
X7	0,665	0,2061	Valid
X8	0,713	0,2061	Valid
X9	0,811	0,2061	Valid
X10	0,694	0,2061	Valid
X11	0,697	0,2061	Valid

Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Pernyataan
X12	0,495	0,2061	Valid
X13	0,450	0,2061	Valid
X14	0,508	0,2061	Valid
X15	0,580	0,2061	Valid
X16	0,441	0,2061	Valid
X17	0,639	0,2061	Valid
X18	0,545	0,2061	Valid
X19	0,648	0,2061	Valid
X20	0,601	0,2061	Valid
X21	0,697	0,2061	Valid
X22	0,540	0,2061	Valid
X23	0,594	0,2061	Valid
X24	0,481	0,2061	Valid
X25	0,572	0,2061	Valid
X26	0,495	0,2061	Valid
X27	0,762	0,2061	Valid
X28	0,655	0,2061	Valid
X29	0,464	0,2061	Valid
X30	0,637	0,2061	Valid
X31	0,659	0,2061	Valid
X32	0,767	0,2061	Valid

X33	0,644	0,2061	Valid
X34	0,313	0,2061	Valid

Sumber : Data Primer (Data diolah 2026)

Dalam hasil uji validitas kualitas pelayanan tingkat kinerja *(performance)* melibatkan 91 responden dengan tingkat signifikasi 5%. Pengambilan keputusan validitas didasarkan pada perbandingan antara nilai R_{hitung} dengan nilai R_{tabel}. Mengacu pada derajat bebas *(df)* n – 2 atau 91 – 2 = 89, diperoleh nilai R_{tabel} sebesar 0,2061. Berdasarkan hasil analisis data, seluruh indikator memiliki nilai R_{hitung} > 0,2061, sehingga seluruh butir pernyataan dalam penelitian ini valid dan layak digunakan.

d. Uji Reabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk melihat tingkat konsistensi dan stabilitas instrument penelitian saat digunakan dalam pengukuran. Sebuah instrument dianggap anda (reliabel) apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan lebih dari signifikasi yang ditetapkan yaitu 0,60. (Darma 2021).

Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Signifikasi	Keterangan
X1 (I)	0,936	0,60	Reliabel
X2 (P)	0,948	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer diolah SPSS 2026

Dari variabel X1 (I) dan X2 (P), dapat diketahui bahwa semua variabel dari instrument ini memiliki data yang reliabel karena nilai Cronbach's Alpha

melebihi patokan nilai signifikan 0,60.

e. Metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

Customer *Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.

Dalam mengimplementasikan metode CSI, akan dibuat kuesioner yang nanti akan diisi oleh konsumen dan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang telah dicapai. Adapun dalam pembuatan kuesioner tersebut diperlukan beberapa langkah yang harus dilakukan, yaitu:

1) Menentukan Skala Tingkat Kepentingan *(Importance)*

Sebagai pedoman bagi konsumen/nasabah untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 4.11.

Tabel 4. 11 Skala Likert Tingkat Kepentingan

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Penting
3	Cukup Penting
4	Penting
5	Sangat Penting

2) Menentukan Skala Tingkat Kinerja *(Performance)*

Sebagai pedoman bagi nasabah untuk menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 4.12.

Tabel 4. 12 Skala Likert Tingkat Kinerja

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Baik
3	Baik
4	Cukup Baik
5	Sangat Baik

3) Interpretasi Nilai Indeks Kepuasan

Tabel 4. 13 Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI%	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80%	Puas
3	51% - 65%	Cukup Puas
4	35% - 50%	Kurang Puas
5	0% - 34%	Tidak Puas

f. Hasil *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 4. 14 Hasil CSI *Reability* (keandalan)

No	Atribut	MIS Kepuasan	MSS Harapan	Skor (S)
1	XI.16	4,85	4,88	23,64
2	XI.17	4,88	4,90	23,91
3	XI.18	4,84	4,84	23,38
4	XI.19	4,80	4,92	23,64
Jumlah		19,36	19,54	94,6
		I = Y		S = T
Costumer Satisfaction Index CSI				97,69%

Sumber : Data diolah output excel 2026

$$\text{CSI} = \frac{94{,}6}{5\ (19{,}36)} \times 100\ = 97{,}96\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), pada tabel 4.14 dimensi *Reliability* (Keandalan) memperoleh nilai sebesar 97,69% dan termasuk dalam kategori “sangat puas” . Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan secara andal, tepat, dan sesuai dengan harapan mereka.

Tabel 4. 15 Hasil CSI *Responsiveness* (daya tanggap)

No	Atirbut	MIS Kepuasan	MSS Harapan	Skor (S)
1	XI.20	4.87	4,79	23,4
2	XI.21	4,86	4,81	23,8
3	XI.22	4,80	4,82	23,6
4	XI.23	4,82	4,79	23,7
Jumlah		19,44	19,35	94,5
		I = Y		S = T
Costumer Satisfaction Index CSI				96,10%

Sumber : Data diolah output excel 2026

$$\text{CSI} = \frac{94,5}{5(19,44)} \times 100 = 96,10\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), pada tabel 4.15 dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) memperoleh nilai sebesar 97,31% dan termasuk dalam kategori “sangat puas”. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

Tabel 4. 16 Hasil CSI *Assurance* (jaminan)

No	Atribut	MIS Kepuasan	MSS Harapan	Skor (S)
1	X1.24	4,87	4,93	24,0
2	XI.25	4,82	4,90	23,6

3	XI.26	4,89	4,88	23,9
4	XI.27	4,88	4,88	23,8
Jumlah		19.46	19.59	95,3
		I = Y		S = T
Costumer Satisfaction Index CSI				97,97%

Sumber : Data diolah output excel 2026

$$\text{CSI} = \frac{95,3}{5\ (19,46)} \times 100\ = 97,97\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dimensi *Assurance* (Jaminan) pada tabel 4.16 memperoleh nilai sebesar 97,97% yang berada pada kategori "sangat puas". Nilai tersebut merupakan salah satu nilai CSI tertinggi dibandingkan dimensi pelayanan lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah menilai pegawai PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin telah mampu memberikan jaminan pelayanan yang baik melalui kompetensi, kredibilitas, kesopanan, dan keamanan dalam bertransaksi.

Tabel 4. 17 Hasil CSI *Emphaty* (empati)

No	Atribut	MIS Kepuasan	MSS Harapan	Skor (S)
1	XI.28	4,87	4,85	23,6
2	XI.29	4,89	4,84	23,6
3	XI.30	4,89	4,89	23,9
Jumlah		14,65	14,57	71,1

	I = Y		S = T
Customer Satisfaction Index (CSI)			97,14%

Sumber : Data diolah output excel 2026

$$\text{CSI} = \frac{71{,}1}{5\ (14{,}65)} \times 100 = 97{,}14\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dimensi *Empathy* (Empati) memperoleh nilai sebesar 97,14% yang berada pada kategori "sangat puas". Hasil tersebut menunjukkan bahwa PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin telah mampu memberikan perhatian secara individual kepada nasabah, memahami kebutuhan mereka, serta membangun hubungan pelayanan yang baik.

Tabel 4. 18 Hasil CSI *Tangibles* (bukti fisik)

No	Atribut	MIS Kepuasan	MSS Harapan	Skor (S)
1	XI.31	4,87	4,85	23,6
2	XI.32	4,84	4,86	23,5
3	XI.33	4,87	4,89	23,8
4	XI.34	4,87	4,87	23.7
Jumlah		19,44	19.46	94,6
		I = Y		S = T
Costumer Satisfaction Index CSI				97,31%

Sumber : Data diolah output excel 2026

$$\text{CSI} = \frac{94{,}6}{5\ (19{,}44)} \times 100 = 97{,}31\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) memperoleh nilai sebesar 96,10% dan berada pada kategori "sangat puas"**.** Hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah memberikan penilaian yang sangat baik terhadap fasilitas fisik yang dimiliki PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin. Aspek bukti fisik seperti kelengkapan fasilitas pelayanan, kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan lingkungan, serta penampilan pegawai dinilai telah sesuai dengan harapan nasabah.

Tabel 4. 19 Hasil *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	MISS Kepuasan	MSS Harapan	Skor (S)
X1	4.78	4.79	22.90
X2	4.74	4.76	22.54
X3	4.77	4.81	22.96
X4	4.81	4.78	23.01
X5	4.80	4.76	22.85
X6	4.85	4.80	23.27
X7	4.85	4.80	23.27
X8	4.8	4.81	23.10
X9	4.70	4.82	22.69
X10	4.80	4.81	23.11
X11	4.78	4.79	22.90

X12	4.80	4.88	23.43
X13	4.78	4.87	23.27
X14	4.80	4.85	23.27
X15	4.85	4.88	23.64
X16	4.88	4.90	23.91
X17	4.84	4.84	23.38
X18	4.80	4.92	23.64
X19	4.88	4.87	23.91
X20	4.87	4.85	23.29
X21	4.84	4.86	23.49
X22	4.87	4.89	23.81
X23	4.87	4.87	23.70
X24	4.86	4.93	23.97
X25	4.82	4.90	23.64
X26	4.89	4.88	23.86
X27	4.88	4.88	23.81
X28	4.87	4.85	23.59
X29	4.89	4.84	23.64
X30	4.89	4.89	23.91
X31	4.87	4.79	23.91
X32	4.86	4.81	23.38
X33	4.80	4.82	23.17

X34	4.82	4.79	23.11
Total	164.2	164.6	794.9
	Costumer Satisfaction Index CSI		96.82%

Sumber : Data diolah output excel 2026

$$\text{CSI} = \frac{794{,}9}{5\ (164{,}2)} \times 100 = 96{,}82\%$$

Berdasarkan table 4.14, nilai yang diperoleh dari perhitungan CSI adalah 96.82% jika dilihat dari table 4.13 maka nilai tersebut berada pada *range* 81% - 100% maka dinyatakan nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yan diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Kota Banjarmasin.

B. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian disusun dalam berdasarkan rumusan masalah penelitian, yaitu seberapa besar nilai indeks kepuasan nasabah (*costumer satisfaction index* /CSI) di PT. Pegadaian Syariah kebun bunga Banjarmasin berdasarkan hasil pengukuran lima dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 91 responden, Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diketahui bahwa tingkat kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin berada pada kategori “sangat puas” dengan nilai 96.82%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan nasabah. Temuan tersebut menjawab rumusan masalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga

Banjarmasin berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi nasabah pada seluruh dimensi kualitas pelayanan yang diukur.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan yang diterima pelanggan sama atau melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Oleh karena itu, nilai CSI yang berada pada kategori sangat puas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin telah mampu memberikan pengalaman pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Kelima dimensi tersebut memperoleh nilai kepuasan yang sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin telah berjalan dengan baik pada seluruh aspek pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *assurance* memperoleh nilai tertinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin. Nasabah merasa yakin terhadap kompetensi pegawai, keamanan transaksi, serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara profesional. Tingginya nilai pada

dimensi assurance menunjukkan bahwa aspek kepercayaan merupakan kekuatan utama yang dimiliki PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Pada dimensi *reliability*, hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan sesuai prosedur. Tingginya nilai pada dimensi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan secara konsisten sehingga mampu memenuhi harapan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dalam setiap proses transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Selanjutnya, dimensi *empathy* juga memperoleh kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah merasa mendapatkan perhatian, kepedulian, serta perlakuan yang baik dari pegawai. Pegawai dinilai mampu memahami kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan yang ramah selama proses transaksi berlangsung. Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan interpersonal antara pegawai dan nasabah telah terjalin dengan baik sehingga mendukung terciptanya kepuasan nasabah.

Pada dimensi *tangibles***,** hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, serta penampilan

pegawai telah mampu memenuhi harapan nasabah. Hasil ini mengindikasikan bahwa kondisi fisik pelayanan yang tersedia telah memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi dan turut mendukung terciptanya kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Meskipun seluruh dimensi berada pada kategori sangat puas, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Walaupun perbedaannya tidak terlalu besar dan masih berada pada kategori sangat puas, temuan ini menunjukkan bahwa aspek daya tanggap masih memiliki ruang untuk terus ditingkatkan. Dalam teori SERVQUAL, *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan, memberikan pelayanan secara cepat, serta menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami. Oleh karena itu, dimensi ini berkaitan langsung dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan nasabah ketika berinteraksi dengan pegawai.

Temuan pada dimensi *responsiveness* menjadi sangat penting apabila dikaitkan dengan observasi awal yang dilakukan peneliti. Pada latar belakang penelitian ditemukan bahwa terdapat harapan nasabah terkait kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, serta komunikasi yang lebih intensif dari pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan tersebut secara umum telah terpenuhi karena dimensi *responsiveness* tetap memperoleh kategori sangat puas. Namun demikian, karena nilainya relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, maka aspek daya tanggap masih dapat dijadikan fokus evaluasi dan peningkatan pelayanan di masa mendatang.

1. Makna Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin berada pada kategori sangat puas. Makna dari temuan ini adalah bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah pada seluruh dimensi pelayanan yang diukur. Tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya menerima pelayanan yang baik, tetapi juga merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan rasa percaya, nyaman, dan puas dalam bertransaksi.

Selain itu, tingginya nilai pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah merupakan kekuatan utama yang dimiliki PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi dan memiliki keyakinan terhadap kompetensi serta profesionalisme pegawai. Kondisi tersebut menjadi modal penting bagi perusahaan untuk mempertahankan loyalitas nasabah dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *empathy*, dan *tangibles* memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi. Makna dari temuan tersebut adalah bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan fungsional nasabah melalui pelayanan yang tepat dan fasilitas yang memadai, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan emosional nasabah melalui sikap ramah, perhatian, dan kepedulian pegawai selama proses pelayanan berlangsung.

Sementara itu, meskipun dimensi *responsiveness* berada pada kategori sangat puas, dimensi ini memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Makna dari temuan ini bukan menunjukkan adanya ketidakpuasan nasabah, melainkan menunjukkan bahwa aspek daya tanggap masih memiliki peluang untuk ditingkatkan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa nasabah masih memiliki harapan terhadap pelayanan yang lebih cepat, kemudahan memperoleh informasi, serta komunikasi yang lebih efektif dari pegawai. Temuan ini sejalan dengan observasi awal penelitian yang menunjukkan adanya harapan nasabah pada aspek tersebut.

Dengan demikian, makna utama dari hasil penelitian ini adalah bahwa PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin telah berhasil memberikan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan nasabah secara keseluruhan. Namun demikian, peningkatan pada aspek *responsiveness* tetap perlu dilakukan sebagai upaya perbaikan berkelanjutan agar kualitas pelayanan yang telah baik dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan harapan nasabah di masa mendatang.

2. Hubungan hasil penelitian dengan teori

   a. Teori SERQUAL

      Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan tangibles memperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada kategori sangat puas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga

Banjarmasin telah mampu memenuhi harapan nasabah. Hasil ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh *A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry* yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangibles.*

Pada dimensi *reliability,* hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan dapat diandalkan. Temuan ini mendukung teori Parasuraman yang menjelaskan bahwa *reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai janji secara konsisten dan bebas dari kesalahan. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan nasabah dalam hal ketepatan dan keandalan pelayanan.

Pada dimensi *responsiveness***,** hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan dan membantu kebutuhan nasabah. Temuan ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat. Namun demikian, dibandingkan dimensi lainnya, *responsiveness* memperoleh nilai yang relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan nasabah, masih terdapat peluang untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, penyampaian informasi, dan komunikasi kepada nasabah.

Pada dimensi *assurance*, hasil penelitian memperoleh nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya. Hasil ini mendukung teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa assurance berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya, memberikan rasa aman, serta menunjukkan kompetensi dalam memberikan pelayanan. Tingginya nilai pada dimensi ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin.

Pada dimensi *empathy*, hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah merasa mendapatkan perhatian dan kepedulian dari pegawai. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa *empathy* merupakan kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian secara individual. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi ini menunjukkan bahwa pegawai telah mampu membangun hubungan yang baik dengan nasabah melalui sikap ramah dan pelayanan yang penuh perhatian.

Sementara itu, pada dimensi *tangibles*, hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap fasilitas fisik, kenyamanan lingkungan pelayanan, dan penampilan pegawai. Temuan ini mendukung teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa tangibles mencerminkan kondisi fisik perusahaan yang dapat dilihat secara langsung oleh pelanggan. Tingginya nilai kepuasan pada dimensi ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia telah mampu mendukung kenyamanan nasabah selama menerima pelayanan.

b. Teori kepuasan pelanggan

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan terjadi ketika kinerja pelayanan yang dirasakan pelanggan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam penelitian ini, seluruh dimensi pelayanan memperoleh kategori sangat puas yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin telah sesuai dengan harapan nasabah.

Tingginya tingkat kepuasan yang diperoleh menunjukkan bahwa nasabah merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan, baik dari segi keandalan pelayanan, kecepatan pelayanan, jaminan keamanan transaksi, perhatian pegawai, maupun fasilitas yang tersedia. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

c. Teori *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Menurut teori *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan pelanggan diukur melalui perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan, maka semakin tinggi pula nilai kepuasan pelanggan yang dihasilkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh nilai CSI pada kategori sangat puas. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun

Bunga Banjarmasin telah mampu memenuhi harapan nasabah. Dengan demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa metode CSI dapat digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berada pada tingkat yang sangat baik.

3. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dicantumkan dalam penelitian ini, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada lembaga keuangan syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Busriadi dan Rahman Arifin menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah, dimana semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian Rohana, Rofiqoh Ferawati, dan Khusnul Istiqamah juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian tersebut memiliki kesesuaian dengan penelitian ini yang memperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 96,82% dengan kategori sangat puas. Tingginya nilai CSI menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin telah mampu memenuhi harapan nasabah dengan sangat baik, baik dari aspek fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, kemampuan pegawai, maupun sikap pegawai dalam melayani nasabah.

Selain memiliki persamaan, penelitian ini juga memiliki perbedaan

dengan penelitian terdahulu. Perbedaan tersebut terletak pada objek penelitian, lokasi penelitian, jumlah responden, serta metode analisis yang digunakan. Pada penelitian ini, pengukuran kepuasan nasabah dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sehingga mampu memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan. Penelitian ini juga menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan beberapa penelitian terdahulu, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin dinilai sangat baik oleh nasabah. Dengan demikian, hasil penelitian ini semakin memperkuat penelitian terdahulu bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan nasabah, khususnya pada lembaga keuangan syariah.

Selain itu, penelitian ini memberikan temuan yang lebih spesifik mengenai kondisi kepuasan nasabah pada masing-masing dimensi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, yang mengindikasikan tingginya tingkat kepercayaan nasabah terhadap kompetensi dan profesionalisme pegawai. Di sisi lain, dimensi *responsiveness* memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya meskipun masih berada pada kategori sangat puas. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, dan komunikasi pelayanan masih memiliki ruang untuk terus ditingkatkan. Hasil tersebut juga sejalan dengan observasi awal penelitian yang menunjukkan adanya harapan nasabah terhadap peningkatan aspek daya tanggap

pelayanan.

4. Penjelasan Hasil

Tingginya nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 96,82% dengan kategori sangat puas menunjukkan bahwa PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Hasil tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah selama proses transaksi maupun penggunaan layanan Pegadaian Syariah. Tingginya tingkat kepuasan nasabah dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui hasil pengukuran pada lima dimensi kualitas pelayanan yang seluruhnya memperoleh kategori sangat puas, yaitu *reliability* sebesar 97,69%, *tangibles* sebesar 97,31%, *assurance* sebesar 97,97%, dan *empathy* sebesar 97,14%.

a. Faktor pertama yang menyebabkan tingginya tingkat kepuasan nasabah adalah tingginya kepercayaan nasabah terhadap pegawai dan lembaga**.** Hal ini terlihat dari dimensi *assurance* yang memperoleh nilai tertinggi sebesar 97,97%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi serta percaya terhadap kompetensi, kredibilitas, dan profesionalisme pegawai. Dalam lembaga jasa keuangan, kepercayaan merupakan faktor yang sangat penting karena nasabah menyerahkan barang jaminan dan melakukan transaksi yang berkaitan dengan kepentingan finansial mereka. Oleh karena itu, ketika pegawai mampu memberikan rasa aman dan keyakinan kepada nasabah, maka tingkat kepuasan yang dihasilkan akan semakin tinggi.

b. Faktor kedua adalah keandalan pelayanan yang diberikan pegawai**.** Dimensi *reliability* memperoleh nilai sebesar 97,69% yang menunjukkan bahwa nasabah menilai pelayanan telah dilaksanakan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur. Hasil ini mengindikasikan bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan yang konsisten sehingga nasabah memperoleh pengalaman pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Ketepatan pelayanan menjadi penting karena dapat mengurangi kesalahan transaksi dan meningkatkan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan Pegadaian Syariah.

c. Faktor ketiga adalah hubungan interpersonal yang baik antara pegawai dan nasabah**.** Hal ini terlihat dari tingginya nilai dimensi *empathy* sebesar 97,14%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa mendapatkan perhatian, kepedulian, dan perlakuan yang baik selama proses pelayanan berlangsung. Sikap ramah, sopan, dan komunikatif dari pegawai membuat nasabah merasa dihargai sehingga tercipta hubungan yang positif antara pegawai dan nasabah. Pada lembaga keuangan syariah, pelayanan yang mencerminkan nilai-nilai amanah, keramahan, dan kejujuran memiliki peran penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah.

d. Meskipun seluruh dimensi berada pada kategori sangat puas, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya yaitu sebesar 96,10%. Temuan ini tidak menunjukkan adanya ketidakpuasan nasabah, melainkan menunjukkan bahwa aspek daya tanggap masih memiliki peluang untuk ditingkatkan. Dalam teori SERVQUAL, *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan

pelayanan, kesediaan membantu pelanggan, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan. Oleh karena itu, temuan ini menunjukkan bahwa nasabah masih memiliki harapan terhadap pelayanan yang lebih cepat, kemudahan memperoleh informasi, dan komunikasi yang lebih intensif dari pegawai.

e. Faktor berikutnya yang turut mendukung tingginya tingkat kepuasan nasabah adalah dimensi *tangibles* (bukti fisik)**.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles memperoleh nilai pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan, kebersihan lingkungan kantor, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan sarana pendukung, serta penampilan pegawai telah mampu memenuhi harapan nasabah. Menurut Parasuraman, *Zeithaml*, dan *Berry*, *tangibles* merupakan bukti fisik yang secara langsung dapat dilihat dan dirasakan pelanggan selama menerima pelayanan. Dalam penelitian ini, tingginya penilaian pada dimensi tangibles menunjukkan bahwa kondisi fisik PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin telah memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Kondisi tersebut turut berkontribusi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

5. Implikasi Teoritis dan Praktis

a. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk

kepuasan nasabah pada lembaga keuangan syariah. Tingginya nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 96,82% dengan kategori sangat puas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin telah mampu memenuhi harapan nasabah secara optimal. Hasil tersebut memperkuat teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga memperkuat teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh *A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry* yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangibles*. Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut terbukti mampu menciptakan tingkat kepuasan nasabah yang sangat tinggi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian mengenai kepuasan nasabah pada lembaga keuangan syariah melalui pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI), serta memperkuat bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan nasabah.

b. Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan

pertimbangan bagi PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Tingginya tingkat kepuasan nasabah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, sehingga aspek pelayanan yang telah dinilai positif oleh nasabah perlu dipertahankan secara konsisten agar kepuasan nasabah tetap terjaga.

Selain itu, pihak manajemen perlu terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima *(service excellence)*, peningkatan kemampuan komunikasi, serta pembinaan sikap profesional, ramah, dan responsif dalam melayani nasabah. Upaya tersebut penting dilakukan agar kualitas pelayanan tetap sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah yang terus berkembang. Dalam lembaga keuangan syariah, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga mampu membangun loyalitas, kepercayaan, dan citra positif lembaga di tengah persaingan industri jasa keuangan yang semakin ketat.