

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan di ajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli hasil karya tulis saya pribadi.

Adapun tulisan atau pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plaguairisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 17 Juli 2023

Iif Khofifah
NIM : 171420194

ABSTRAK

Iif Khofifah, NIM : 171420194, Judul Skripsi : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Jasa Gadai Emas* (Studi Pegadaian Syariah kantor Cabang Kepandean Serang-Banten)

Pemerintah melalui perum pegadaian menawarkan akses yang lebih mudah, proses yang cepat dan memudahkan masyarakat untuk memperoleh dana, bahkan kini sudah hadir pegadaian syariah yang menawarkan jasa gadai dengan basis hukum Islam. Mengingat secara agama masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada jasa gadai emas dan berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada jasa gadai emas di pegadaian syariah kantor cabang kepandean serang-banten

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada jasa gadai emas di pegadaian syariah kantor cabang kepandean serang-banten.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode accidental sampling. pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi sederhana dengan aplikasi SPSS 22.

Kualitas pelayanan ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa gadai emas di pegadaian syariah kantor cabang kepandean serang. Berdasarkan nilai t tabel dengan taraf nyata sebesar 0,05 serta $df = n-k (100-2)$ adalah sebesar 1,98447, maka berdasarkan hasil perhitungan uji t diperoleh nilai t hitung sebesar $8,686 > 1,98447$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_a diterima dan H_o ditolak, Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada jasa gadai emas di pegadaian syariah kantor cabang kepandean serang- banten Sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,660, hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan nasabah. Nilai R^2 sebesar 0,435, hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah sebesar 43,5 %, sedangkan sisanya yaitu sebesar $100\% - 43,5\% = 56,5\%$. Variable kepuasan nasabah dipengaruhi variable kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : pengaruh, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jendral Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp (0254) 2003323 Fax (0254) 200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Hal : **Usulan Munaqasyah**
a.n Saudari Iif Khofifah
NIM. 171420194

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di –
Serang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb


Dipermaiklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Iif Khofifah, NIM : 171420194 dengan judul Skripsi "***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Jasa Gadai Emas*** (Studi Pegadaian Syariah kantor Cabang Kepandean Serang-Banten)", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Serang, 17 Juli 2023

Pembimbing I,


Dr. Itang, M. Ag
NIP: 19710804 199803 1 003

Pembimbing II,


Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si
NIP: 19800310 201101 2 008

PERSETUJUAN

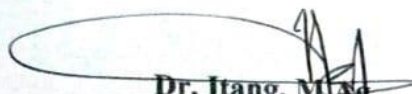
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA JASA GADAI EMAS**
(Studi Pegadaian Syariah kantor Cabang Kepandean Serang-Banten)

Oleh :

Saudari Iif Khofifah
NIM : 171420194

Menyetujui,

Pembimbing I,

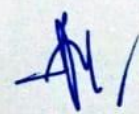

Dr. Itang, M.Ag
NIP: 19710804 199803 1 003

Pembimbing II,

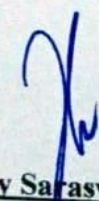

Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si
NIP: 19800310 201101 2 008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Sl
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah


Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Saudari Iif Khofifah, NIM : 171420194 yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Jasa Gadai Emas** (Studi Pegadaian Syariah kantor Cabang Kepandean Serang-Banten)", telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 27 Juli 2023 skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.

NIP. 196402121991032003

Najmi Hillalivati, M.Pd

NIP. 1990040520201222009

Anggota-Anggota,

Penguji I,

Dr. Zaini Ibrahim, M.Si

NIP: 19780113 200604 1 002

Penguji II,

Muhammad Turmudi, S.Ag., M.M

NIP. 1976/126 201101 1 006

Pembimbing I,

Dr. Itang, M.Si

NIP: 19710804 199803 1 003

Pembimbing II,

Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si

NIP: 19800310 201101 2 008

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT. Dengan tulus sepenuh hati yang ikhlas ku persembahkan sebuah karya ini untuk seseorang yang ku cintai, ku sayangi, dan ku banggakan untuk

:

Abah tercinta. Abah zaenudin yang telah menjadi inspirasiku dalam sebuah pencapaian kesuksesan. Beliau adalah sosok pemimpin sejati dalam keluarga yang selalu ada dan tiada dalam setiap langkah yang tiada henti memberikan nasihat dan bersedia memberikan hasil keringatnya dengan susah payah dan penuh lelah kepada ku dari kecil hingga besar.

Bapak tercinta. Bapak Teddy kurnia yang saat ini beliau adalah inspirasiku, beliau adalah sosok pemimpin keluarga yang baik, yang selalu ada dan tiada dalam setiap langkah dan tiada henti memberikan nasihat dan bersedia memberikan hasil keringatnya dengan susah payah dan penuh lelah kepadaku hingga sampai saat ini dan saya dapat menyelesaikan studi di perguruan tinggi.

Mamah tercinta, mamah tersayang Mamah Euis beliau sosok wanita terhebat didunia, beliau adalah malaikatku yang penuh kasih sayang kepadaku, kau yang selalu memberikan dorongan dan motivasi kepadaku, kau yang selalu menguatkan ku dalam setiap langkah, kau adalah malaikatku dan inspirasiku, dan kau tiada duanya di dunia ini. Dan untuk adek-adekku widiyan aliyah dan hudaiyi yang selalu memberikan semangat sampai detik ini. Terimakasih

Motto

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ۝

Dan (sungguh beruntung)
orang yang memelihara
amanat-amanat dan
janjinya,

(Q.S Al-mu'minun (23) : 8)

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tangerang pada tanggal 10 maret 1999, yang kemudian diberi nama Iif Khofifah oleh kedua orang tua penulis.

Penulis merupakan putri pertama dari 3 bersaudara dari pasangan bapak alm Jaenudin dan ibu Euis yang beralamat di kp. Pasir eurih desa panancangan kecamatan cibadak kabupaten lebak.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu pada tingkat Sekolah Dasar si SDN Sidoko 1 desa sidoko kecamatan gunung kaler, lulus pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan ke MTS As-salimiyah kulung baya 2 lulus pada tahun 2014. Dan melanjutkan ke MA As-salimiyah lulus pada tahun 2017. Setelah itu penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama masa perkuliahan aktif di organisasi kegiatan yang ada dikampus Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Organisasi internal yaitu Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Unit Pengembangan Tilawatil Quran (UPTQ) periode 2018.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, hidayah-Nya kepada penulis. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabat, tabi'in, dan orang-orang senantiasa mengikuti dan melaksanakan hingga akhir zaman.

Berkat pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Jasa Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Kepandean Serang-Banten**” skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, untuk itu kiranya pembaca dapat memaklumi atas kelemahan dan kekurangan yang ditemukan dalam skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa sejak awal dari penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan baik moril maupun materiil. Untuk itu, tidak lupa

pada kesempatan kali ini secara khusus penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Bapak Prof. Dr. H.Wawan Wahyudin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga Allah SWT Membalas kebaikan bapak.

Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.

Ibu Henny Saraswati, M.M. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah membimbing, mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT Membalas kebaikan ibu.

Bapak Dr. Itang, M.Ag. Pembimbing I yang dengan keikhlasannya memberikan ilmu yang berharga dan pengarahan, nasihat serta bimbingan yang sangat berarti selama proses penyelesaian skripsi. Terimakasih atas bimbingannya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.

Ibu Ratu Humaemah, S. Hum., M.Si. Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk selalu memberikan arahan serta bimbingan yang sangat berarti selama ini. Terimakasih bimbingna, arahan yang ibu telah berikan sehingga skripsi ini terselesaikan. Semoga Allah Membalas semua kebaikan ibu.

Bapak Surahman, M.E. Dosen Pembimbing Akademik yang dengan segala perhatiannya selalu memperhatikan perkembangan akademik dan memberikan arahan selama masa kuliah. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan bapak.

Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah banyak memberikan bantuannya kepada penulis selama masa studi.

Seluruh Staf Akademik, Pegawai Perpustakaan, dan Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah banyak memberikan bantuannya kepada penulis selama masa studi.

Teman-teman seperjuangan, Lisda Khoirunnisa, Mita Apriliani, Siti Rosifah, Susi Mardianti, Ade Fithry, Sri Aulia Utami, Nabila Ananda Pratiwi, Rifda zulfia,

Seluruh anggota kelas PBS E/17 yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan selalu setia kepada penulis selama masa studi.

Seluruh anggota pembimbing 2 yang selalu setia dan saling membantu kepada penulis selama masa studi.

Seluruh teman-teman dan semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatunya yang telah memberikan doa, semangat, motivasi dukungan serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini. Akhir kata penulis berhadap semoga seluruh bantuan dan motivasi yang disumbangkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini menjadi amal shaleh serta

mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi pembaca, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 17 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lif Khofifah', with a horizontal line underneath.

Lif Khofifah

NIM : 171420194

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTADINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Kerangka Pemikiran	15
H. Sistematika Pembahasan	17
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Kepuasan Nasabah	19
1. Definisi Kepuasan Nasabah	19

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	20
a. Kualitas Produk.....	20
b. Harga.....	20
c. Service Quality	21
d. Emotional Faktor	21
e. Biaya dan Kemudahan	21
3. Manfaat Pengukuran Kepuasan Nasabah	21
B. Teori Kualitas Pelayanan	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	24
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	27
a. Kepemimpinan	27
b. Semangat kerja tim	27
c. Teknologi	28
d. Kepuasan kerja karyawan	28
4. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	28
5. Macam-Macam Kualitas Pelayanan	29
C. Teori Pegadaian Syariah.....	30
1. Pengertian Pegadaian Syariah.....	30
2. Manfaat Pegadaian Syariah	32
3. Teori Pengembangan Sistem Operasioanl Pegadaian Syariah.....	33
4. Pengembangan Layanan Pegadaian.....	45
D. Hubungan Antar Variabel	47
E. Hipotesis Penelitian.....	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	49
C. Pengumoulan dan Pengolahan Data.....	50
D. Populasi dan Sampel.....	51
E. Definisi Operasional Variabel.....	53
F. Instrument penelitian	55
G. Teknik Analisis Data.....	56
1. Pengujian Kualitas Data.....	56
2. Uji Asumsi Dasar.....	58
3. Pengujian Hipotesis	59
4. Koefisien Determinasi	61

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran umumObjek Penelitian	62
1. Deskripsi objek Penelitian	62
2. Deskripsi lokasi Penelitian.....	65
B. Hasil Penelitian.....	69
1. Pengujian Kualitas Data.....	69
2. Uji Asumsi Dasar.....	72
3. Pengujian Hipotesis	75
C. Pembahasan Hasil Penelitian	79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedomat Skala Likert.....	51
Tabel 4.1 jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	62
Tabel 4.2 jumlah responden berdasarkan usia	63
Tabel 4.3 jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir	63
Tabel 4.4 jumlah responden berdasarkan pekerjaan	64
Tabel 4.5 budaya kerja	69
Tabel 4.6 hasil uji validitas kualitas pelayanan	70
Tabel 4.7 hasil uji validitas kepuasan nasabah	71
Tabel 4.8 hasil uji realibilitas.....	72
Tabel 4.9 hasil uji normalitas	73
Tabel 4.10 hasil uji linearitas	74
Tabel 4.11 hasil uji regresi sederhana.....	75
Tabel 4.12 hasil uji t	77
Tabel 4.13 hasil uji koefisien korelasi dan determinasi.....	77
Tabel 4.14 pedoman interpretasi koefisien korelasi.	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi	68
--------------------------------------	----