



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PRODUK DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT PEGADAIAN SYARIAH
CABANG PEKALONGAN PONOLAWEN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

PUTRI BALQIS
NIM. 2013216047

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PRODUK DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT PEGADAIAN SYARIAH
CABANG PEKALONGAN PONOLAWEN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

PUTRI BALQIS
NIM. 2013216047

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2020**

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

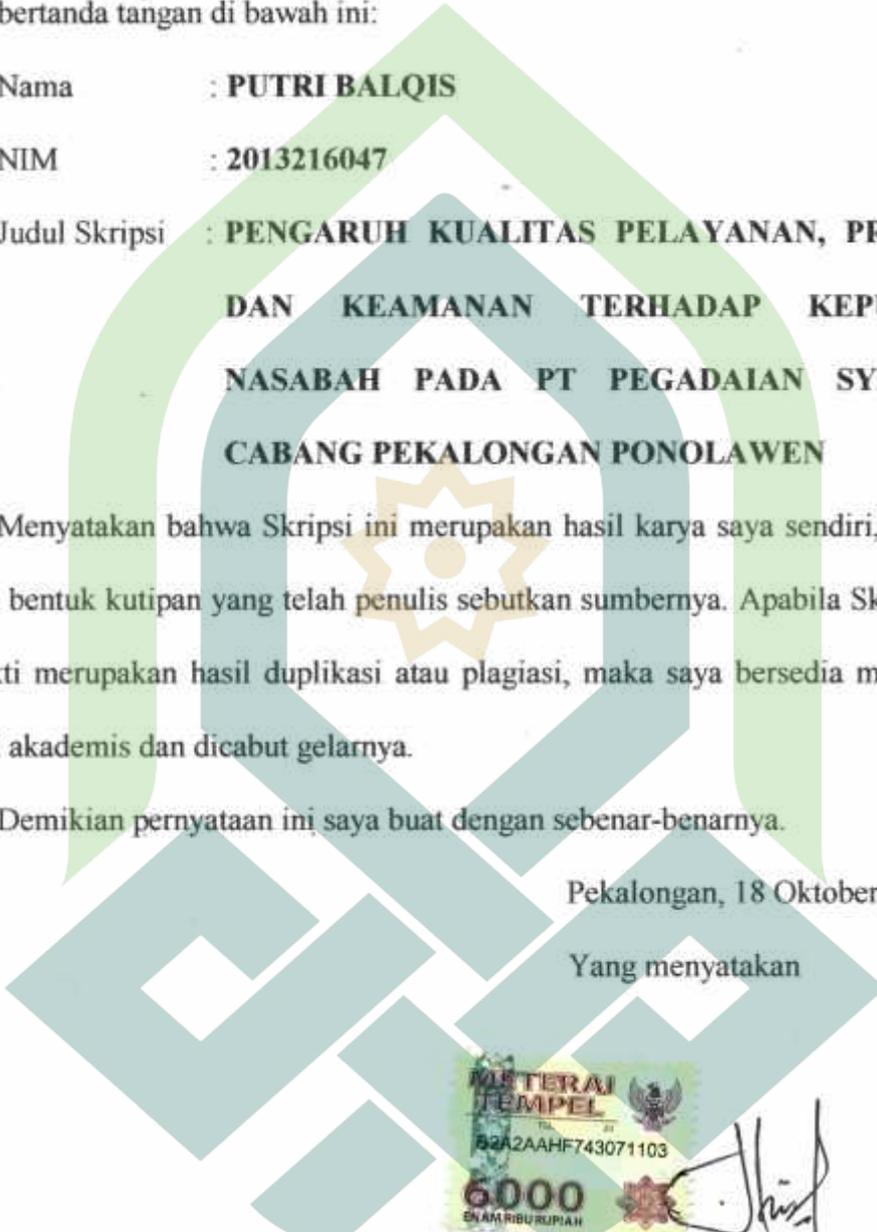
Nama : **PUTRI BALQIS**
NIM : **2013216047**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT PEGADAIAN SYARIAH
CABANG PEKALONGAN PONOLAWEN**

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 18 Oktober 2020

Yang menyatakan



PUTRI BALQIS
NIM. 2013216047





Ade Gunawan, M.M
Perum GTS LF.25 Mandungan, Rt 008/000
Srimartani, Piyungan, Jawa Tengah

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 3 (tiga) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Putri Balqis

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi saudara:

Nama : **PUTRI BALQIS**
NIM : **2013216047**
Jurusan : **Ekonomi Syariah**
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT PEGADAIAN SYARIAH
CABANG PEKALONGAN PONOLAWEN**

dengan ini mohon agar Skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 2 November 2020

Pembimbing,

Ade Gunawan, M.M
NIP.198104252015031002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan Rowoloka No. 52 Kajeneh Kabupaten Pekalongan, Telp. (0285) 412575, Fax. (0285) 423415
Website : febi.iainpekalongan.ac.id Email : febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : **PUTRI BALQIS**

NIM : **2013216047**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN SYARIAH CABANG PEKALONGAN PONOLAWEN**

telah diujikan pada hari Selasa, 17 November 2020 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I

Drajiat Stiawan, M.Si.
NIP. 198301182015031001

Penguji II

Hanny Sista Dewy, M.M.
NIP. 199310142018012003

Pekalongan, 17 November 2020

Disahkan oleh Dekan,



Dr. Hj. Sinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 19750220 1999032001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Bapak Shobirin dan ibu Caridah selaku kedua orang tuaku yang selalu memberi semangat dan inspirasi hingga terselesaikan tugas Skripsi ini.
2. Kakakku Risti Septya Rini, Lailatul M, Nur Afifah dan Wais Al-qurniq dengan kasih sayang telah membantu dalam memberi inspirasi dan dukungan moril sehingga tugas skripsi ini berjalan dengan lancar.



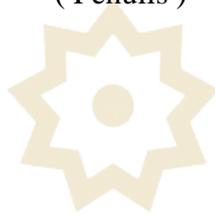
MOTTO

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan, Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah

(Q.S Al – Insyirah : 6 – 8)

Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu maka dari itu tataplah masa depan dan jangan membuat kesalahan yang sama kedua kali

(Penulis)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan Skripsi ini, penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M. Ag. Selaku Rektor IAIN Pekalongan
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati ,SH. MH. Dekan fakultas ekonomi dan bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.
3. Muhammad Aris Safi’i M.E.I Ketua jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Pekalongan yang telah memberikan berbagai Ilmu pengetahuan.
4. Ade Gunawan, M.M Dosen yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing peneliti guna terselesaikannya skripsi ini
5. Seluruh Dosen fakultas ekonomi dan bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan hingga akhirnya skripsi ini selesai.





6. Sahabat Peneliti, Saudara Joko Wiyono, Alfian Bramantya Putra, Fera Dewi Ningrum, Nurlaely Fajriah, Fadli Nur Alim, Robiyanto, Aldo Praditya, Nunik Rahmawati, M Lukni Maulana, Mufti Alfian, Rima Fitriani, Mirta Restumayana, Maharani Dita Agustiani yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk membantu peneliti untuk mengambil data dilapangan.
7. Kepada teman-teman Ekonomi syariah kelas D angkatan 2016 yang telah membantu dalam bertukar pemikiran dan pendapatnya kepada peneliti.
8. Kepada teman – teman Ekonomi Syariah kelas L regular sore angkatan 2016 yang telah mensupport agar terselesaikanya skripsi ini,
9. Seluruh teman-teman Jurusan Ekonomi Syariah yang telah memberikan banyak pengalaman, dan juga ilmu kepada peneliti.
10. Semua pihak yang ikut membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga semua dorongan, bantuan, dan bimbingannya yang telah diberikan, dicatat sebagai amal baik dan diterima oleh Allah SWT, Aamiin.

Pekalongan, 2 November 2020

PUTRI BALQIS



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan Nasabah	12
2. Kualitas Pelayanan	19
3. Product	25
4. Keamanan	30
B. Kajian Pustaka.....	33
C. Kerangka Berpikir.....	43
D. Hipotesis.....	45



BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Metode Penelitian.....	46
1. Jenis Penelitian.....	46
2. Populasi dan Sampel	51
3. Teknik Pengambilan Sampel	52
4. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian	53
B. Analisis Data.....	55
1. Uji Uji Validitas dan Reliabilitas	55
2. Uji Asumsi Klasik	56
C. Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	62
A. Profil Subjek Penelitian.....	62
B. Analisis Data Responden	64
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	68
D. Uji Instrumen Data	73
E. Uji Normalitas	75
F. Uji Asumsi Klasik	76
G. Analisis Data	77
H. Pembahasan	83
BAB V PENUTUP.....	89
A. Simpulan	89
B. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional	49
Tabel 4.1 Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Distribusi Responden menurut Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.3 Distribusi Responden menurut Usia Responden.....	67
Tabel 4.4 Distribusi Responden menurut lama menjadi nasabah	68
Tabel 4.5 Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.6 Rata-rata Variabel Produk.....	70
Tabel 4.7 Rata-rata Variabel Keamanan	71
Tabel 4.8 Rata-rata Variabel Kepuasan Nasabah.....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.11 Hasil uji Normalitas	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	77
Tabel 4.14 Hasil analisis Regresi Linier Berganda	79
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Uji Parsial)	80
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	83



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

- A. Surat Penunjukan Pembimbing
- B. Surat Ijin Penelitian
- C. Surat Penelitian

LAMPIRAN 2

- A. Kuesioner

LAMPIRAN 3

- A. Data Tabulasi Kuesioner

LAMPIRAN 4

- A. Uji Validitas
- B. Uji Reliabilitas

LAMPIRAN 5

- A. Uji Normalitas
- B. Uji Linearitas
- C. Uji Multikolinieritas
- D. Uji Heteroskedastisitas
- E. Tabel Uji r
- F. Tabel Uji F
- G. Tabel Uji t

LAMPIRAN 6

- A. Dokumentasi

LAMPIRAN 7

- A. Daftar Riwayat Hidup





BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bertepatan pada hari jadi salah satu instansi keuangan kepemilikan BUMN yakni Pegadaian yang ke-111 di tanggal 1 April 2012, disertai perubahan status sebagai persero. Sejak dulu Pegadaian diidentikkan terhadap pemikiran bahwa hal ini lekat pada kesulitan maupun sengsara, tidak mengherankan jika orang-orang yang mendatanginya secara umum memiliki penampilan yang tidak rapi dan raut wajah penuh masalah. Namun, saat sekarang Pegadaian telah melakukan pembangunan serta memperbarui citra yang dimilikinya lewat sejumlah media yang dapat dimanfaatkan dengan motto terbaru yaitu “mengatasi masalah tanpa masalah”. Pegadaian mengubah hal tersebut bukan sekadar pada pendirian cabang-cabang Pegadaian di banyak daerah di Indonesia, namun turut berinovasi pada berbagai layanan maupun produk yang ditawarkan terhadap pelanggan.

Semenjak permulaan Pegadaian berdiri di tahun 1746 produk unggulan Pegadaian yakni menyalurkan kredit yang memiliki sistem menggadai, dikarenakan alasan utama Pegadaian berdiri sekadar menjadi pemenuhan keperluan rakyat terhadap pembiayaan dengan cepat. Hingga seiring bertambahnya waktu, Pegadaian terus-menerus berinovasi terhadap layanan yang diberikannya dan mengubah status dari Pegadaian. Pegadaian menjadi suatu layanan yang bergerak pada bidang keuangan dengan kegiatan yakni

penyaluran peminjaman disertai sistem menggadai, dengan demikian Pegadaian memerlukan pelaksanaan yang berupaya untuk memperbaiki layanan agar semakin baik dan unggul dibandingkan para kompetitornya, karena mengetahui saat ini layanan menggadai telah sangat banyak bertebaran di seluruh Indonesia.

Mutu dari produk serta pelayanan menjadi penentu dari kepuasan pelanggan sesuai dengan kehendak pelanggan atau tidak, maka dari itu jaminan terhadap mutu dijadikan prioritas terpenting untuk pihak perbankan. Dalam memuaskan keinginan pelanggan pada pelayanan yang diberikan, terdapat dua perihal penting yang memiliki kaitan kuat satu sama lain yakni pengharapan yang dimiliki oleh pelanggan pada mutu dari pelayanan serta persepsi yang dimiliki pelanggan pada mutu pelayanan. Pelanggan senantiasa memberikan penilaian terhadap sebuah layanan yang didapatkan akan dilakukan perbandingan terhadap hal-hal yang menjadi harapan atau keinginan yang berada di imajinasi pelanggan.¹

Adapun factor – factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan atau nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal penting yang harus dipertahankan perusahaan. Kotler dan Armstrong mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan “ tingkat dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli”²

Kepuasan dari nasabah ataupun pelanggan pada individual cukup mengalami kesulitan untuk tercapai dikarenakan sangat beragamnya rasa ingin

¹ Bondan Satrio Kinasih, “Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online”, (Jurnal Siasat Bisnis Vol. 16 No. 1, Januari 2012 25-38)

² M. Anang Firmansyah, 2018, Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran), DEPUBLISH, hlm-133



yang dimiliki oleh setiap pelanggan. Perihal tersebut diberikan dukungan dari keterangan Kotler yang terkait jika kepuasan merupakan rasa bahagia ataupun kekecewaan dari individu yang asalnya melalui sifat membandingkan pada kesan dengan kinerja ataupun produk yang dihasilkan terhadap ekspektasi atau harapan yang dimilikinya.³

Kepuasan nasabah disini artinya jika suatu pelayanan yang diterima lebih dari apa yang diharapkan maka nasabah merasa puas, dan jika pelayanan yang diharapkan dibawah ekspektasi nasabah itu artinya nasabah merasa kecewa atau tidak puas. Dari pernyataan tersebut bisa diambil suatu kesimpulan jika mutu layanan amat memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan. Supaya Pegadaian bisa melakukan pemenuhan terhadap hal-hal yang dijadikan keperluan serta rasa ingin dari para nasabah, pimpinan instansi wajib memiliki pengetahuan hal apa yang menjadi keinginan nasabahnya. Penelitian terhadap kepuasan nasabah atas layanan yang diberi memiliki relevansi serta diperlukan dari para instansi yang memiliki orientasi dengan pelanggan atau nasabah. Perilaku nasabah pada layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan bisa dijadikan bahan untuk mempertimbangkan ketika memberi penilaian terhadap perusahaan tersebut. Dengan tujuan agar diketahui jika atribut – atribut pada perusahaan khususnya di Pegadaian Syariah ini telah mampu memuaskan nasabah atau membuat nasabah tidak puas.

³ Kotler Philip (Ed), *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, alih Bahasa Pandy Ciptono (Yogyakarta: Andyand Pearson Education Asia, 1999 hlm, 105.





Pegadaian Syariah sebagai sebuah instansi yang bergerak pada bidang keuangan disertai penggunaan prinsip keislaman yang dikenali secara umum yakni Rahn, artinya tetap. Pada istilah lainnya menahan sebuah produk pada kurun waktu yang ditentukan. Hal yang berbeda dari Pegadaian Syariah serta Pegadaian pada umumnya terletak pada perbedaan dalam hal pembiayaannya. Jika Pegadaian pada umumnya memberi bunga untuk menjadi pembiayaan atau manfaat dari produk yang digadai. Dengan demikian pada Pegadaian Syariah memanfaatkan penggunaan biaya yang memiliki sifat ijarah. Dalam hal ini ijarah merupakan kesepakatan akad kredit antar pihak penyedia layanan atau muajjir terhadap pihak yang menerima layanan atau mutajjir agar melakukan penyewaan suatu objek yang disewakan yang mana pihak penyedia layanan mendapatkan balasan dari layanan yang telah diberikan, sampai objek yang disewakan tersebut dikembalikan pada pihak yang menerima layanan. Landasan pada proses penyewaan telah dicantumkan dalam Al-Quran serta hadis agar para penduduk yang beragama Islam tidak merasakan kekhawatiran terhadap halal atau haram jika memiliki keinginan untuk menggadai barangnya dikarenakan suatu keperluan tertentu.

Masalah rasa tidak puas dari para pelanggan tidak lepas oleh pelayanan yang diberi dari pihak yang menyediakan layanan. Menurut pemaparan dari Parasuraman jika ketika melakukan evaluasi dan layanan yang memiliki sifat intangible, pelanggan secara umum memanfaatkan penggunaan sejumlah atribut yakni yang pertama, pembuktian secara langsung atau tangible, yang terdiri atas sarana serta prasarana berbentuk fisik, kelengkapan, fasilitas untuk



berkomunikasi serta tenaga kerja. Kemudian yang kedua keandalan atau reabilitas, yaitu kesanggupan untuk memberi layanan yang telah disepakati sesegera mungkin, akurasi yang tinggi serta memberi kepuasan. Ketiga, daya tangkap atau responsibilitas yakni rasa ingin dari tenaga kerja agar memberi bantuan terhadap pelanggan serta pemberian layanan secara cepat. Keempat jaminan atau asuransi, memiliki cakupan wawasan, kesanggupan, keahlian, sopan santun, serta bersifat bisa dipercayai yang dipunyai oleh tenaga kerja, terbebas oleh hal-hal yang membahayakan, risiko maupun keraguan. Kelima, empati terdiri atas rasa mudah ketika pelaksanaan ikatan, interaksi dengan sebaik-baiknya, serta pemahaman keperluan pelanggan.⁴

Mutu dari layanan adalah sebuah komponen yang memiliki kepentingan sehingga dijadikan bahan untuk mempertimbangkan terhadap konsumen yang sedang melaksanakan aktivitas beli terhadap sebuah barang maupun penggunaan jasa. Berdasarkan pemaparan dari Parasuraman, dkk kualitas layanan adalah nilai maupun sifat secara umum yang berkaitan pada superior dari sebuah layanan yang diberikan. Pengertian ini didasari dengan 3 prinsip konsep pokok yakni, **a.** kualitas layanan semakin mengalami kesulitan saat dilakukan evaluasi dari konsumen daripada evaluasi kualitas produk, **b.** persepsi mengenai kualitas layanan adalah suatu perbandingan yang dihasilkan dari ekspektasi konsumen terhadap kinerja secara nyata ada layanan yang diberikan, **c.** dalam mengevaluasi mutu layanan bukan sekadar dilaksanakan berdasarkan layanan yang dihasilkan, akan tetapi

⁴ Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa* (Malang :Bayu Media Publishing, 2008), hlm.48

turut memiliki cakupan untuk mengevaluasi berbagai tahapan ketika menyampaikan pelayanan⁵

Kualitas disini dapat memberikan dorongan terhadap pelanggan atau nasabah agar terjalin ikatan yang kuat terhadap instansi bisnis. Pada kurun waktu yang lama, ikatan tersebut memberikan kemungkinan bagi pelaku bisnis agar mendapatkan pemahaman mengenai pengharapan serta keperluan yang dimiliki oleh nasabah. Konsumen ataupun pelanggan ujungnya dapat membangun kesetiaan dengan pelaku usaha yang telah memberi mutu kepuasan dalam pelayanan terhadap konsumen. Apabila kinerja yang diberikan dari pelaku usaha dalam layanan yang ditawarkan lebih kecil dari pengharapan yang dimiliki konsumen dengan demikian konsumen akan merasakan ketidakpuasan. Apabila kinerja lebih besar dari pengharapan yang dimiliki oleh konsumen dengan demikian konsumen akan merasakan kepuasan atau kesenangan. Sementara kualitas layanan adalah ketotalan melalui pembentukan kriteria suatu produk atau layanan yang memperlihatkan kemampuan dari dua hal ini dalam memberi kepuasan terhadap kebutuhan para konsumen.

Harapan nasabah secara mendasar serupa pada pelayanan semisal jika yang sebaiknya diberi dari pelaku usaha untuk nasabahnya. Pengharapan nasabah didasari oleh keterangan-keterangan sebagai suatu informasi yang tersampaikan melalui pelanggan ke calon pelanggan yang lainnya, keperluan sendiri, pengalaman pada masa lampau serta hubungan dari pengaruh luar misalnya promosi serta beragam upaya pelaku usaha untuk menaikkan citra dari

⁵ Zeithmal, Berry, 1990, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit DEEPUBLISH, hlm, 55



produk dan layanan yang ditawarkan. Seperti yang telah dilakukan pemaparan dalam bahasan di atas, jika Pegadaian adalah bisnis gadai kepemilikan pemerintah yang bisa melakukan akomodasi maupun penyediaan peminjaman uang untuk rakyat disertai kemudahan serta kecepatan.

Selain itu, produk juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Produk merupakan suatu hal yang diberikan penawaran sebagai pemenuhan keperluan serta rasa ingin yang dimiliki oleh nasabah atau konsumen.⁶ Produk sangat berpengaruh terhadap persaingan bisnis perbankan dimasa yang akan datang. Dimana ketika suatu perusahaan tidak mampu untuk bertransformasi atau mengupgrade segala produk – produk terbarunya maka secara otomatis akan tertinggal.

Seiring dengan persaingan dalam dunia, PT Pegadaian Persero saat ini sedang bertransformasi ke era digital dan milenial. Dari segi produk pegadaian yang pada mulanya hanya dikenal dengan system gadai sekarang pegadaian mempunyai banyak produk yang tidak kalah dengan dunia perbankan. Diantaranya produk Non Gadai (Pembiayaan Mikro Jaminan Fidusia, Pembiayaan Sepeda bermotor/ mobil atau sejenisnya, pembiayaan dana talangan Haji, Emasku dan tabungan emas. Disamping itu pegadaian juga mempunyai aplikasi khusus yang dibuat untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara online. Aplikasi yang akrab disebut dengan Aplikasi Pegadaian Digital Service (konvensional) dan Pegadaian Syariah Digital (Syariah) itu sudah banyak digunakan oleh nasabah Pegadaian.

⁶ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011), hlm.114



Keamanan adalah suatu hal terpenting yang bisa memberikan pengaruh bagi seseorang ketika mengambil putusan untuk bertransaksi dan menggunakan produk perusahaan. Pada Pegadaian Syariah Pekalongan ini sangat mengutamakan system keamanan demi melindungi nasabahnya. Dari mulai kerahasiaan data nasabah, barang jaminan nasabah dan kerugian ganti rugi ketika barang yang dijamin rusak / cacat karena penyimpanan. Itu artinya pegadaian lebih mengutamakan nasabah demi menjamin keamanan dengan tujuan agar nasabah tetap percaya dan terus bertransaksi pada Pegadaian Syariah Pekalongan.

Pada proses penebusan barang jaminan atau barang gadai, nasabah wajib menunjukkan bukti surat gadai kepemilikan barang jaminan beserta identitas asli, meliputi KTP / SIM atas nama nasabah. Ketika nasabah tidak dapat menunjukkan kedua syarat tersebut, maka dari pihak Pegadaian berhak untuk tidak memproses transaksi tersebut.

Hal ini bertujuan agar menghindari kejahatan yang bisa saja dilakukan oleh oknum tertentu. Ketika surat gadai milik nasabah hilang, maka nasabah wajib melapor ke Pegadaian dimana dia bertransaksi. Selanjutnya dari pihak Pegadaian membuat surat pengantar kepolisian guna pelaporan kehilangan surat gadai. Dan setelah itu dari pihak Pegadaian memblokir nomor rekening tersebut dengan status hilang dan kemudian nasabah dibuatkan surat gadai yang baru. System operasional perusahaan ini dilakukan sebaik mungkin agar nama pegadaian tetap bersih di khalayak umum karna mengingat Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara.



Didalam dunia perbankan terutama pada penyaluran jasa semakin berkualitas system pelayanan maka akan semakin besar kesempatan nasabah tersebut untuk kembali dan menggunakan produk tersebut. Secara teoritik banyak factor yang mempengaruhi kepuasan nasabah itu sendiri, diantaranya yaitu dari segi pelayanan, seperti kecepatan dalam pelayanan, ketepatan, keamanan, keramahan dan rasa aman.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul skripsi “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN SYARIAH CABANG PEKALONGAN PONOLAWEN”

B. RUMUSAN MASALAH

Mengacu pada latar belakang permasalahan di atas, maka dalam penelitian ini, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen ?
2. Apakah Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen ?
3. Apakah keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Produk dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

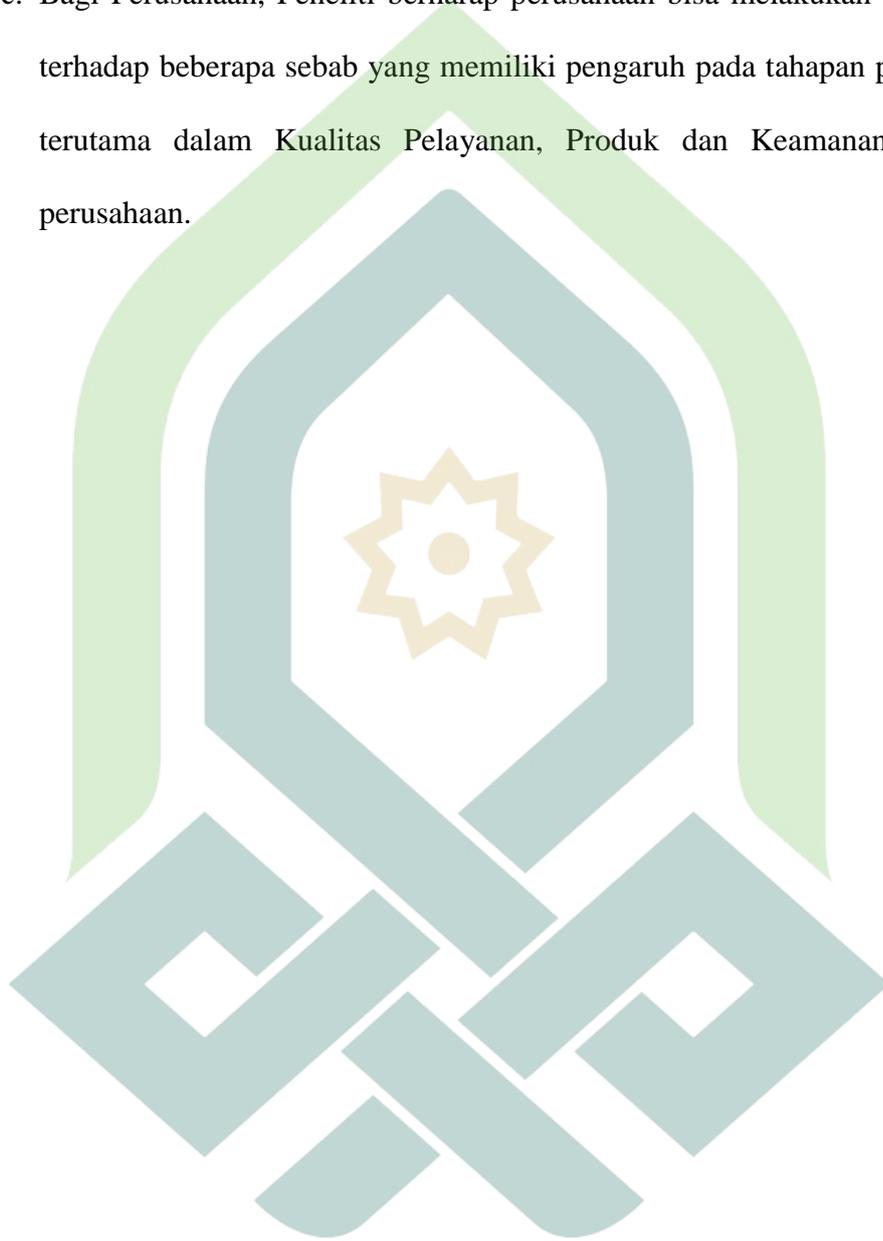
1. Untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel Produk terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen.
4. Untuk mengetahui pengaruh variable Kualitas Pelayanan, variable Produk dan Variabel Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis,
Diharapkan peneliti dapat membantu untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis,
 - a. Bagi Peneliti, peneliti berharap dapat memberikan penambahan wawasan mengenai permasalahan yang dirasakan oleh pelaku instansi terutama pada bagian manajemen SDM serta berupaya dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi
 - b. Bagi Institusi, Peneliti berharap penelitian ini bisa menjadi tambahan materi literatur tentang permasalahan manajemen SDM terutama Kualitas

Pelayanan dan produk guna meningkatkan kepuasan nasabah untuk bahan pengambilan keputusan dan bahan studi

- c. Bagi Perusahaan, Peneliti berharap perusahaan bisa melakukan evaluasi terhadap beberapa sebab yang memiliki pengaruh pada tahapan produksi terutama dalam Kualitas Pelayanan, Produk dan Keamanan dalam perusahaan.





BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik empat kesimpulan, yaitu

1. Hasil analisis menunjukkan variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini didapat nilai *p-value* 0,010 yang mana lebih kecil dari nilai alpha 0,05 yang artinya H_a diterima, dimana kualitas pelayanan pada pegadaian syariah cabang Pekalongan Ponolawen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Hasil analisis menunjukkan variabel produk dalam penelitian ini didapat nilai *p-value* 0,003 yang mana lebih kecil dari nilai alpha 0,05 yang artinya H_a diterima, dimana produk yang diberikan atau ditawarkan kepada nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang Pekalongan Ponolawen.
3. Hasil analisis menunjukkan variabel keamanan dalam penelitian ini didapat nilai *p-value* 0,717 yang mana lebih besar dari nilai alpha 0,05 yang artinya H_a ditolak, dimana keamanan yang diberikan terhadap nasabah belum terjamin dan masih meragukan nasabah sehingga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang Pekalongan Ponolawen.
4. Hasil analisis menunjukkan variabel produk dalam penelitian ini didapat nilai *p-value* 0,000 yang mana lebih kecil dari nilai alpha 0,05 yang artinya H_a diterima, dimana produk yang diberikan atau ditawarkan kepada nasabah

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang Pekalongan Ponolawen.

B. Saran-saran

1. Disarankan kepada nasabah pegadaian syariah agar dapat memberikan masukan dan saran kepada pihak manajemen terkait dengan kualitas pelayanan, produk dan keamanan.
2. Disarankan kepada manajemen Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen agar mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan, selain itu manajemen agar dapat memperbaiki keamanan yang diterapkan kepada nasabah sehingga dapat menimbulkan kepuasan nasabah.
3. Disarankan kepada peneliti yang akan datang dapat melakukan tema yang sama dengan pendekatan yang berbeda, sehingga pengembangan keilmuan semakin luas dan semakin banyak.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ali Hasan, (2010) *Marketing Bank Syariah*. (Bogor: Ghalia Indonesia,)
- Dr. Indriantoro Nur, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*, (BPFE – Yogyakarta, 2014), hlm 124
- Jogiyanto Hartono, (2008) *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: AndiOffset,)
- Kotler Philip (Ed) (1999), *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, alih Bahasa Pandi Ciptono (Yogyakarta: Andyand Pearson Education Asia,
- M. Anang Firmansyah, 2018, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)* DEPUBLISH
- M. Nur Rianto Al –Arif. (2010) *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV. Alfabeta)
- Muhammad, (2008) *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,)
- Philip Kotler, and Kevin Lane Keller, (2007) *Manajemen Pemasaran, Edisi Keduabelas* . (Jakarta: PT. Indeks,)
- Ratih Hurriyati, (2010) *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. (Bandung: CV. Alfabeta),
- Riduwan, (2007) *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta,)
- Saifudin Azwar, (1999) *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar,) Sofjan Assuri, (2012) *Strategic Marketing*, (Jakarta : Raajawali Pers,)
- Sugiyono, (2008) *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta,)
- Sugiyono, (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & d*, (Bandung: Penerbit Alfabeta,)
- Sugiyono, (2017) *Statiska Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta,)
- Syofian Siregar, (2014) *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara





Tjiptono Fandy, (2008) *Pemasaran Jasa* (Malang : Bayu Media Publishing),
Tjiptono Fandy, (2011) *Manajemen Jasa* (Yogyakarta : Banyumedia Publishing),
Zeithmal, Berry, 1990, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit DEEPUBLISH,

Zulkarnain, (2012) *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*.
(Yogyakarta: Graha Ilmu)

JURNAL DAN SKRIPSI

Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi, “*Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking BRI*”, *Jurnal Studi Manajemen*, Vol. 8, No. 1, April 2014

Bondan Satrio Kinasih (2012), *Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online*, (*Jurnal Siasat Bisnis* Vol. 16 No. 1)

Edy Haryanto, (2015) “*Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado*”, (Manado: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Manado.),

Guilford, J.P., (1956) *Fundamental Statistic in Psychology and Education*, 3rd Ed, (New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.,)

Gusti Ayu Ratih Kusuma Dewi,dkk , (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR HOKI di Kabupaten Tabanan*, *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3.5

Hena Parmawati, (2016) *Pengaruh Produk,Kualitas Pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pasien BPJS Kesehatan pada Apotek Kertosono*, *Skripsi*, (Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi UNP Kediri,)

Heppi Marta Cristina, (2019) *Pengaruh Strategi Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan*, *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, (1), 43-52 , e- 2579-9401, p-2579-9312

Imam Ghozali, (2011) *Aplikasi Analis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19, Cet. IV* (Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro,)



Januar Efendi Panjaitan, (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung*, skripsi (Prodi Administrasi Bisnis fakultas Komuniiasi dan Bisnis Universitas Telkom)

Kohar and P. Hanson Prihantoro,(2014) “ *Ancaman Keamanan Pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit,*” SNI Med, Vol. V no. Seminar Nasional Informatika Medis, pp 114-120,

Lia Effi Sukamma, Abdul Muthalib , (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Madala Medan,* Jurnal Ilmu Administrasi Publik 2

Muhammad Rif’an, (2013) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada Kospin Jasa Unit Syariah Pekalongan*”, Pekalongan: Skripsi STAIN Pekalongan,

Muhammad Rif’an, (2013) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kospin Jasa unit Syariah Pekalongan,* “Pekalongan: Skripsi STAIN Pekalongan,

Rachmad Hidayat, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, skripsi (Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunojoyo Madura)

Septi Mauludiyahwati, (2017) *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko Menggunakan E-Commerce terhadap Keputusan Pembeelian Online*, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta,

Sisca Damayanti, (2016) *Pengaruh Pandangan Islam, Pelayanan dan Keamanan terhadap minat nasabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang X,* Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. 9 No. 1

Wirdayani Wahab, (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Kota Pekanbaru,* Jurnal Lembaga Keuangan dan Pekanbaru Volume 2, Nomor 1

INTERNET

<http://dqpratama1186.blogspot.com/2017/05/keamanan-dan-kerahasiaan-data.html?m=1> dikases 21 januari 2020

<http://www.konsistensi.com/2013/04/uji-linieritas-data-dengan-program-spss.html?m=1> (Diakses pada 10 Januari 2020)

MIS Pegadaian data per tanggal 30 Desember 2019 ([sso.pegadaian.co.id /mis.pegadaian.co.id](http://sso.pegadaian.co.id/mis.pegadaian.co.id))



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Putri Balqis
Tempat Tanggal Lahir : Pekalongan, 10 Oktober 1997
Alamat : Desa Jetak Kidul
Kec. Wonopringgo Kab. Pekalongan

Riwayat Pendidikan

1. SDN Tegaldowo : Lulus Tahun 2010
2. SMP N 8 PEKALONGAN : Lulus Tahun 2013
3. SMK N 2 PEKALONGAN : Lulus Tahun 2016
4. IAIN Pekalongan : Lulus Tahun 2020

Identitas Orang Tua

Bapak : SHOBIRIN
Pekerjaan : Wiraswasta
Ibu : CARIDAH
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Desa Jetak Kidul
Kec. Wonopringgo Kab. Pekalongan

Pekalongan, 2 November 2020

Hormat Saya,

PUTRI BALQIS
NIM. 2013216047



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.iainpekalongan.ac.id Email : perpustakaan@iainpekalongan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : PUTRI BALQIS
NIM : 2013216047
Jurusan : FEBI / EKONOMI SYARIAH
E-mail address : puqis1010@gmail.com
No. Hp : 085640924759

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

Yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN SYARIAH CABANG PEKALONGAN PONOLAWEN

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara fulltext untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 25 November 2020



PUTRI BALQIS
NIM. 2013216047

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam CD.