



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. PENGADAIAN SYARIAH CABANG
PANAM SOEBRANTAS PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi S.E
Fakultas Syariah Dan Hukum**



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

WIWIK DAMAYANI

NIM. 12020524707

**PROGRAM S1
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
NIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2026 M / 1447 H**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pengadaan Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru”, yang ditulis oleh:

Nama : Wiwik Damayani
NIM : 12020524707
Program Studi : Ekonomi Syariah

Demikian surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

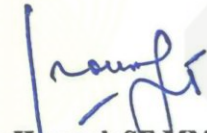
Pekanbaru, 22 Desember 2025

Pembimbing Skripsi

Pembimbing Materi


Dr. Amrul Muzan, M. Ag
NIP. 19770227/200312 1002

Pembimbing Metodologi


Nur Hasanah, SE, MM,
NIP. 196701202007012018

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG PANAM SOEBRANTAS PEKANBARU"**, yang ditulis oleh:

NAMA : Wiwik Damayani
 NIM : 12020524707
 PROGRAM STUDI : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 12 Januari 2026
 Waktu : 13.00 WIB s/d selesai
 Tempat : Ruang Peradilan Semu

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Januari 2026
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Jenita, MM

Sekretaris
Madona Khairunnisa, S.E.I., ME.Sy

Penguji I
Dr. Jonnius, SE., MM

Penguji II
Dr. Musnawati, SE., M .Ak

(Handwritten signatures of the examiners)

Wakil Dekan I Fakultas
 Syariah dan Hukum



Dr. Muhammad Darwis, S.HI, MH

19580227 200801 1 009



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wiwik Damayani
NIM : 12020524707
Tempat/Tgl. Lahir : Balam Sempurna, 28 Desember 2000
Fakultas : Syariah dan Hukum
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pengadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Desember 2025

Yang Menyatakan



Wiwik Damayani
NIM. 12020524707

UIN SUSKA RIAU

ABSTRAK

Wiwik Damayani (2025) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pengadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah cabang Pananm Soebrantas Pekanbaru. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah cabang Pananm Soebrantas Pekanbaru menurut perspektif Ekonomi Syariah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian mencakup seluruh nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru, dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data yaitu observasi, kuesioner, wawancara, dokumentasi dan teknik analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana serta uji t (uji parsial) menggunakan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana adalah sebagai berikut $Y = 8.508 + 0.213 X$, berdasarkan hasil uji hipotesis uji t diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar $4.200 > t_{tabel}$ sebesar 0.1985, uji koefisien determinasi (R^2) dapat memiliki *R Square* sebesar 0,155 artinya besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 15,5% sedangkan sisanya sebesar 84,5% dipengaruhi dari variabel yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini. Untuk korelasi sebesar 0,394 yang berarti bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah adalah lemah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Ekonomi Syariah



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, kesehatan, serta kemudahan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul sebagaimana tertera.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PENGADAIAN SYARIAH CABANG PANAM

SOEBRANTAS PEKANBARU Shalawat serta salam senantiasa penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, kesejahteraan, dan keberkahan kepada beliau beserta keluarganya. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan penuh kesungguhan dan tanggung jawab. Namun, penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih memiliki kekurangan, mengingat keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki.

Dengan kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa mendatang. Meskipun demikian, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti. Pada kesempatan yang penuh rasa syukur ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, karya ini kupersembahkan untuk Ibu dan Ayah tercinta, sosok yang menjadi teladan dalam keteguhan, kesabaran, dan tanggung jawab. Terima kasih atas setiap doa, dukungan, serta semangat yang tak pernah pudar dalam setiap langkah perjuanganku. sosok yang doanya menjadi penerang dalam setiap langkah, pengorbanannya menjadi kekuatan Kepada Orang Tua tercinta, Ayahanda Suparno dan Ibunda Kartini, serta seluruh keluarga besar,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

yang senantiasa memberikan dukungan yang tak ternilai bagi penulis dalam meraih kesuksesan. Penulis hanya dapat memanjatkan doa terbaik, semoga Allah Subhanahu Wata'ala selalu memberikan kesehatan serta umur panjang yang penuh berkah bagi mereka

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE. M.Si, AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. H. Maghfirah, M.A selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kaim Riau, beserta Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.HI., MH selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Nurnasrina, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. M. Alpi Shahrin, M.H selaku wakil Dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Bapak Syamsurizal, SE. M.Sc,AK selaku ketua Prodi Ekonomi Syariah dan Bapak Zilal Afwa Ajidin, SE.,MA selaku Sekertaris Prodi Ekonomi Syariah, serta Bapak Ibu dosen dan karyawan-karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Dr.Amrul Muzan, M.Ag selaku Pembimbing I dan Ibu Nur Hasanah, SE, MM. selaku Pembimbing II penulis ucapkan terimakasih atas segala bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Nur Hasanah, SE, MM. selaku Dosen Penasehat Akademis penulis yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritikan serta nasehat dan dukungan secara akademik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan bimbingan, nasihat, serta dukungan selama masa perkuliahan.
8. Kepada PT Pegadaian Panam Soebrantas Pekanbaru yang telah memberikan izin untuk meneliti disana hingga selesai.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Kepada seluruh responden yang telah bersedia dan ikhlas meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
10. Kepada sahabat saya Nurul Sakinah selaku sahababat saya, yang telah menjadi bagian dari perjalanan penuh makna ini dengan tawa, doa, dan kebersamaan yang tulus.

Harapannya, skripsi ini bisa memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca secara umum. Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.*"

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 20 Agustus 2025

Penulis,

Wiwik Damayani
NIM. 12020524707



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Pegadaian Syariah	11
B. Kepuasan Nasabah	14
C. Kualitas Pelayanan	22
D. Akad Rahn	28
E. Penelitian Terdahulu	32
F. Kerangka Pemikiran	34
G. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	36
D. Sumber Data	37
E. Populasi dan Sampel	38
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Teknik Analisis Data.....	42
H. Definisi Operasional Variabel	46



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I. Sejarah Pegadaian Syariah.....	47
J. Visi dan Misi Pegadaian Syariah	50
K. Produk-Produk Pegadaian Syariah.....	51
L. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Hasil penelitian.....	53
1. Deskripsi Identitas Responden	53
2. Deskripsi Variable Penelitian	57
3. Statistik Deskriptif	59
4. Uji Kualitas Data.....	61
5. Uji Asumsi Klasik.....	63
6. Uji Regresi Linier Sederhana	65
7. Uji Hipotesis	66
8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
B. Pembahasan	69
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81
DOKUMENTASI PENELITIAN	93



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru.	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Pengukuran	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	56
Tabel 4. 6 Skor Kuesioner Variabel X	57
Tabel 4. 7 Skor Kuesioner Variabel Y	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Deskriptif.....	59
Tabel 4. 9 Uji Validitas	62
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial (Uji t)	67
Tabel 4. 14 Hasil R ² (Koefisien Determinasi).....	68
Tabel 4. 15 Ukuran Nilai Korelasi	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi.....	52
Gambar 4. 1 Uji Normalitas	64



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Tulasi Data.....	83
Lampiran 3 Hasil Uji Data Dengan SPSS Versi 26	86
Lampiran 4 Tabel Statistik	90





BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan adalah salah satu faktor pendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara, dimana kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta jasa-jasa lainnya. Lembaga keuangan merupakan perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan bidang keuangan. Sesuai dengan system keuangan yang ada, maka operasionalnya lembaga keuangan dapat berbentuk lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah secara esensial berbeda dengan lembaga keuangan konvensional baik dalam tujuan, mekanisme, kekuasaan, ruang lingkup serta tanggung jawabnya. Setiap institusi dalam lembaga keuangan syariah menjadi integral dari system keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah bertujuan untuk mencapai tujuan sosial ekonomi masyarakat islam.¹

Secara umum lembaga keuangan syariah di Indonesia yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan bank terdiri dari bank umum syariah, bank pembiayaan rakyat syariah. Dan lembaga keuangan non bank terdiri dari pasar modal, perusahaan asuransi, pasar uang, dana pensiun, perusahaan modal ventura, lembaga pembiayaan, perusahaan anjak piutang (*factority*), lembaga keuangan syariah mikro dan perusahaan pegadaian.

¹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi. (Depok: Rajawali Pers, 2018), hal. 90

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Perusahaan pegadaian merupakan lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu. Jaminan nasabah tersebut digadaikan, kemudian ditaksir oleh pihak pegadaian untuk menilai besarnya jaminan. Besarnya nilai jaminan akan memengaruhi jumlah pinjaman. Sementara ini usaha pegadaian secara resmi masih dilakukan pemerintah.

Sedangkan pegadaian syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan yang dilakukan dalam bentuk rahn. Rahn ialah penahanan terhadap suatu barang sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut. Pegadaian syariah hadir di Indonesia dalam bentuk kerja sama bank syariah dengan Perum Pegadaian membentuk unit layanan gadai syariah di beberapa kota di Indonesia. Menurut Mazhab Syafi'irahn ialah menjadikan suatu benda sebagai jaminan utang yang dapat dijadikan pembayar ketika berhalangan dalam membayar utang.¹

Keberadaan Pegadaian Syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah. Di samping itu, juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap lahirnya sebuah Pegadaian yang menetapkan prinsip-prinsip syariah. Hadirnya Pegadaian Syariah sebagai sebuah lembaga keuangan formal dari PT. Pegadaian (Persero) di Indonesia merupakan hal yang mengembirakan. Pegadaian Syariah bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

gadai syariah pemberian uang kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah.¹

PT Pegadaian Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang berfokus pada pemberian layanan berbasis prinsip syariah. Sebagai bagian dari industri jasa, kualitas pelayanan menjadi elemen kunci dalam menentukan tingkat kualitas nasabah, dalam lembaga kualitas pelayanan keuangan termasuk di Pegadaian Syariah dan kepatuhan mereka terhadap prinsip *Rahn* (Gadai).

Rahn secara harfiah adalah tetap, kekal, dan jaminan. Secara istilah *rahn* adalah apa yang disebut dengan barang jaminan, agunan, cagar, atau tanggungan. *Rahn* yaitu menahan barang sebagai jaminan atas utang. Akad *rahn* juga diartikan sebagai sebuah perjanjian pinjaman dengan jaminan atau dengan melakukan penahanan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang gadai baru dapat diserahkan kembali pada pihak yang berutang apabila utangnya sudah lunas. Akad *rahn* bertujuan agar pemberi pinjaman lebih memercayai pihak yang berutang. Pemeliharaan dan penyimpanan barang gadaian pada hakekatnya adalah kewajiban pihak yang menggadaikan (*rahin*), namun dapat juga dilakukan oleh pihak yang menerima barang gadai (*murtahin*) dan biayanya harus ditanggung *rahin*. Besarnya biaya ini tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.¹

Dalam hukum Islam terdapat dua istilah yang berhubungan dengan perjanjian, yaitu akad (*al-, aqdu*) dan janji (*al-, ahdu*). Secara bahasa akad

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(*al-,aqdu*) mempunyai arti ikatan atau mengikat. Istilah *al-,aqdu* terdapat dalam QS. Al-Maidah ayat 1.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْمَةٌ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۚ إِنَّ اللَّهَ تَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.”¹

Permulaan ayat ini memerintahkan kepada setiap orang yang beriman untuk memenuhi janji-janji yang telah diikrarkan, baik janji prasetia hamba kepada Allah, maupun janji yang dibuat di antara sesama manusia, seperti yang bertalian dengan perkawinan, perdagangan dan sebagainya.

Dalam islam barang yang digadaikan tetap menjadi milik sah orang yang menggadaikan, bukan menjadi milik penerima gadai. Sebagaimana dijelaskan dalam hadist yang berbunyi:

"Tidak terlepas kepemilikan barang gadai dari pemilik yang menggadaikannya. Ia memperoleh manfaat dan menanggung risikonya." (HR. Al Syafi'i. Al Daraquthni dan Ibnu Majah dari Abu Hurairah).¹

Hadis ini merupakan landasan fundamental dalam hukum gadai (*rahn*) menurut syariat Islam. Kandungan utama hadis ini menegaskan bahwa akad gadai tidak menyebabkan berpindahnya hak kepemilikan suatu barang dari pemilik kepada penerima gadai. Artinya, meskipun barang diserahkan sebagai jaminan utang, status kepemilikan barang tetap berada pada pihak yang menggadaikan (*rahin*), bukan pada pihak yang menerima gadai (*murtahin*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Mengenai kepuasan nasabah, Oliver menyatakan kepuasan nasabah kedalam sebuah teori yaitu *Teori Disconfirmation of Expectations*. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan terjadi ketika harapan pelanggan dibandingkan dengan pengalaman aktual. Ada tiga kemungkinan hasil dari perbandingan ini:

1. *Positive Disconfirmation*: Kinerja layanan melebihi harapan, sehingga pelanggan sangat puas.
2. *Confirmation*: Kinerja sesuai dengan harapan, sehingga pelanggan merasa puas.
3. *Negative Disconfirmation*: Kinerja di bawah harapan, sehingga pelanggan merasa tidak puas.¹

Teori ini sering digunakan dalam studi kepuasan pelanggan, termasuk dalam layanan keuangan seperti pegadaian syariah.

Faktor-faktor pendorong kepuasan nasabah meliputi kualitas produk, yang mencakup aspek seperti keandalan dan daya tahan, serta kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh sistem, teknologi, dan sumber daya manusia. Selain itu, harga yang sesuai dengan *value for money*, faktor emosional yang menciptakan kepuasan terkait dengan gaya hidup, dan kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa juga menjadi komponen penting.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan atau lembaga dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kenyamanan dalam proses pelayanan.¹

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah yaitu, memiliki hubungan yang sangat erat dan bersifat sebab-akibat. Artinya, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak terhadap layanan yang diterimanya. Kepuasan nasabah muncul dari hasil perbandingan antara harapan nasabah dengan pelayanan yang benar-benar dirasakan. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka nasabah akan merasa tidak puas.²

Di tengah meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan pelayanan agar tetap relevan dan kompetitif. Di Pekanbaru, khususnya wilayah Panam Soebrantas, persaingan di sektor keuangan syariah semakin ketat dengan hadirnya berbagai lembaga keuangan syariah lain seperti bank syariah, koperasi syariah, dan lembaga Baitul Maal wat Tamwil (BMT). Persaingan ini menuntut PT Pegadaian Syariah untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar tetap menjadi pilihan utama masyarakat. Dengan adanya kualitas yang bagus, maka akan bisa meningkatkan kepuasan, sehingga akan menarik masyarakat untuk menjadi nasabah.

Data jumlah nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru.

²Rizal Arslan, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah", *Jurnal Manajemen Ekonomi & Akuntansi*, Vol. 11, No.2 (2022), hal. 468

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1. 1
Data Jumlah Nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru.

Tahun	Jumlah Nasabah
2020	6.569
2021	6.768
2022	6.328
2023	5.671
2024	5.804

Sumber: PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru 2025

Pada tahun 2020 dengan jumlah nasabah 6.569, Pada tahun 2021 dengan jumlah nasabah 6.768, Dan pada tahun 2022 dengan jumlah nasabah 6.328. Tahun 2020-2022 mengalami kenaikan, Pada tahun 2023 jumlah nasabah 5.671 dan tahun 2024 jumlah nasabah 5,804, terjadinya penurunan pada tahun 2023 dan 2024, Dikarenakan ada perbaikan data nasabah dari pegadaian Yang memiliki: CIF (*Customer Information File*) Ganda, Atau istilahnya cleansing Dan ada juga nasabah yang dalam 1 tahun 2023 tidak lagi bertransaksi di pegadaian, atau biasa disebut nasabah dorman (nasabah yang memiliki rekening bank tidak aktif karena tidak ada transaksi selama periode waktu tertentu, biasanya 6 hingga 12 bulan).

Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru mengalami fluktuasi di tiap tahunnya. Sebagai lembaga berbasis syariah, PT Pegadaian Syariah tidak hanya dituntut memberikan pelayanan berkualitas, tetapi juga memastikan bahwa setiap aspek pelayanannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, dan etika. Ketidaksesuaian antara prinsip syariah dan praktik pelayanan dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap kredibilitas lembaga.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian yang terkait diatas di lakukan oleh Dedi Kurniawan yang menghasilkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudian dari hasil parsial (uji t), telah di dapati bahwa kualitas pelayanan pada PT Pegadaian Cabang Takalar memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan yang di peroleh thitung lebih besar dari ttabel ($1,676 > 0,279$) dengan tingkat signifikan 0,005. Maka dapat diartikan bahwa berdasarkan uji t menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT pengadaian syariah cabang panam pekanbaru”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian yang di lakukan terarah,tidak menyimpang dari topik Persoalan dan dapat mencapai sasaran yang di inginkan,maka penulis akan meneliti sebatas penerimaan. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pengadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diurakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Apakah Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru menurut perspektif ekonomi syariah?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini dengan melihat latar belakang dan rumusan masalah adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru menurut perspektif ekonomi syariah.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan pemikiran bagi dunia keuangan dan dapat menambahkan ilmu pengetahuan tentang kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru. Hasil dari penelitian ini di harapkan bisa menjadi sumber informasi bagi pembaca dalam semua kalangan akademik dalam mengkaji permasalahan terkait dengan kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sumbangsih penulis dalam pengembangan wawasan tentang kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada masyarakat tentang kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru, serta memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru.

c. Bagi Akademis

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program strata satu (S1) jursan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukun di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pegadaian Syariah

a. Pengertian pegadaian syariah

Pegadaian menurut kitab Undang-Undang Hukum Perdata Bab XX pasal 1150 “Gadai adalah suatu hak yang diperoleh kreditur atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh kreditur, atau oleh kuasanya, sebagai jaminan atas utangnya, dan yang memberi wewenang kepada kreditur untuk mengambil pelunasan piutangnya dan barang itu dengan mendahului kreditur-kreditur lain; dengan pengecualian biaya penjualan sebagai pelaksanaan putusan atas tuntutan mengenai pemilikan atau penguasaan, dan biaya penyelamatan barang itu, yang dikeluarkan setelah barang itu sebagai gadai dan yang harus didahulukan”.¹

Fiqh Islam mengenal perjanjian gadai yang disebut rahn, yaitu perjanjian menahan sesuatu barang sebagai tanggungan hutang. Gadai (rahn) dapat diartikan pula sebagai perjanjian suatu barang sebagai tanggungan hutang, atau menjadikan suatu benda bernilai menurut pandangan syara sebagai tanggungan pinjaman (marhun bih), sehingga dengan adanya tanggungan utang ini seluruh atau sebagian hutang dapat diterima.¹ Orang yang menyerahkan barang gadai tersebut rahin. Orang yang menerima barang gadai disebut murtahin,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan barang yang digadaikan disebut marhun. Selain itu, terdapat pula sighat akad.¹ Hadis tentang Rahn yaitu:

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ
Artinya: “Sesungguhnya Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam membeli dari seorang Yahudi bahan makanan dengan cara hutang dan menggadaikan baju besinya. [HR al Bukhari, no. 2513 dan Muslim, no. 1603].¹

Pegadaian syariah adalah pegadaian yang menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah, yaitu penyerahan barang yang dilakukan oleh muqtaridh (orang yang berhutang) sebagai jaminan atas hutang yang diterimanya. Demikian dengan, pihak yang memberi hutang memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau bagian piutangnya apabila peminjam tidak mampu membayar hutangnya, dengan beberapa ketentuan.¹

Berdasarkan pengertian diatas peneliti memberikan kesimpulan bahwa pegadaian syariah adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.

b. Tujuan dan Manfaat Pegadaian Syariah

1) Tujuan pegadaian syariah yaitu:¹

- a) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/pinjaman atas dasar hukum gadai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya
 - c) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada pegadaian syariah memiliki efek jaring pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana dan mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/pembiayaan berbasis bunga.
 - d) Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.
- 2) Manfaat pegadaian syariah antara lain:
- a) Bagi Nasabah

Tersedianya dana dengan prosedur yang relative lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan/kredit perbankan. Di samping itu, nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya.³
 - b) Bagi Perusahaan Pegadaian Syariah:
 - Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana (gadai konvensional) sedangkan bagi gadai syariah penghasilan bersumber dari sewa tempat penyimpanan barang gadai.

³Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS, 2012), hal. 255

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah dapat mendapat keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.
- Pelaksanaan misi PT Pegadaian sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana.¹

B. Kepuasan Nasabah

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Definisi yang dominan dan banyak diacu dalam literatur pemasaran adalah definisi yang didasarkan pada disconfirmation paradigm yang merumuskan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pasca pembelian dimana persepsi terhadap kinerja dari alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau melebihi harapan, maka yang terjadi adalah kepuasan. Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan nya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.¹

Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

a. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu elemen penting dalam bisnis jasa, termasuk dalam layanan pegadaian syariah. Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima.¹

Berikut adalah beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah:

1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan nasabah. Berdasarkan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) *Tangibles* (Bukti Fisik): Penampilan fasilitas, perlengkapan, karyawan, dan komunikasi visual.
 - b) *Reliability* (Keandalan): Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.
 - c) *Responsiveness* (Ketanggapan): Kesiediaan dan kecepatan dalam membantu nasabah.
 - d) *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menanamkan rasa percaya.
- Empathy (Empati): Perhatian yang bersifat pribadi kepada Nasabah.¹

2) Kepercayaan dan Keamanan

Nasabah akan merasa puas jika mereka yakin bahwa transaksi yang dilakukan aman dan transparan. Dalam pegadaian syariah, hal ini mencakup kepatuhan terhadap prinsip syariah, kejujuran dalam taksiran barang, serta perlindungan terhadap barang yang digadaikan.¹

3) Kemudahan Akses dan Prosedur

Kemudahan dalam mengakses layanan, baik secara langsung maupun digital, serta prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit akan meningkatkan kepuasan nasabah.¹

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Harga dan Biaya yang Kompetitif

Dalam pegadaian syariah, biaya pemeliharaan barang jaminan (ujrah) yang wajar serta tidak adanya unsur riba memberikan nilai lebih bagi nasabah.¹

5) Kecepatan dan Efisiensi Layanan

Nasabah menginginkan layanan yang cepat dan efisien, terutama dalam pencairan dana dan pengembalian barang jaminan setelah pelunasan.⁴

6) Reputasi dan Kredibilitas Perusahaan

Nama baik dan citra lembaga sangat berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah. Pegadaian yang memiliki reputasi baik akan lebih dipercaya oleh masyarakat.¹

7) Inovasi dan Teknologi

Pemanfaatan teknologi dalam layanan, seperti aplikasi mobile atau layanan online, dapat meningkatkan kemudahan dan kepuasan nasabah dalam mengakses informasi serta melakukan transaksi.¹

8) Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah

Sebagai lembaga keuangan syariah, kepatuhan terhadap akad-akad syariah sangat penting bagi nasabah yang ingin bertransaksi sesuai dengan prinsip Islam.¹

⁴Indrasari, M., *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Indikator-Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Rondonuwu dan Komalig Kepuasan konsumen diukur dari sebaik apa harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi. Menjelaskan indikator kepuasan konsumen, yaitu :

1) Terpenuhiya harapan konsumen

Konsumen merasakan kepuasan akan terpenuhiya keinginan dan kebutuhan dari suatu produk barang atau jasa.

2) Sikap atau keinginan menggunakan produk

Sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari, ini berarti bahwa sikap yang berkaitan dengan perilaku membeli terbentuk sebagai hasil dari pengalaman langsung mengenai produk, informasi secara lisan yang diperoleh dari orang lain atau terpapar oleh iklan di media masa, internet dan berbagai bentuk pemasaran langsung.

3) Merekomendasikan kepada pihak lain

Konsumen akan selalu merekombenasikan hasil pengalamanya kepada orang lain atas apa yang di peroleh dari suatu kualitas produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.

4) Loyalalitas

Konsumen memiliki berbagai alasan untuk tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu, yang mampu memberikan manfaat atau harapan mereka terpenuhi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Reputasi yang baik

Upaya Bagi suatu perusahaan dimana produk utama yang dihasilkan adalah suatu jasa, maka reputasi dan nama baik sangat menentukan adanya anggapan bahwa reputasi yang berupa citra merk (*brand image*), citra perusahaan (*company image*), reputasi merk (*brand reputation*), nama yang terbaik (*the best name*), pelayanan prima (*service excelent*) dan semua yang berhubungan dengan kepuasan konsumen mendapatkan proritas.¹

c. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Syariah

Kepuasan nasabah menurut perspektif ekonomi syariah adalah tingkat perasaan senang atau puas yang muncul setelah nasabah membandingkan harapannya dengan pelayanan dan produk yang diterima dari lembaga keuangan syariah. Dari sisi teori, kepuasan nasabah dipahami sebagai respon evaluatif yang muncul ketika kebutuhan dan ekspektasi nasabah terhadap layanan syariah terpenuhi atau bahkan terlampaui. Dalam ekonomi syariah, kepuasan ini tidak hanya bersifat material, tetapi juga mencakup aspek spiritual dan moral sesuai prinsip-prinsip Islam seperti keadilan, kejujuran, dan kepatuhan terhadap syariah.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan mereka. Dalam konteks ekonomi syariah, kepuasan nasabah juga sangat dipengaruhi oleh kepatuhan lembaga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap prinsip syariah, yakni bebas dari riba, gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi). Penelitian terkait menunjukkan bahwa nilai-nilai syariah seperti kejujuran, amanah, dan pelayanan yang adil sangat penting dalam membentuk kepuasan nasabah bank syariah.¹

Selain itu, kepuasan nasabah dalam ekonomi syariah berimplikasi pada loyalitas dan kepercayaan jangka panjang. Nasabah yang merasa puas biasanya akan loyal dan merekomendasikan lembaga tersebut kepada orang lain, yang pada akhirnya mendukung keberlanjutan lembaga keuangan syariah tersebut. Pendekatan kepuasan nasabah juga menekankan pentingnya komunikasi yang efektif, pemenuhan janji, dan responsivitas terhadap kebutuhan nasabah sebagai pilar utama dalam menjaga kepuasan nasabah.

Dalam praktiknya, kepuasan nasabah di bank atau lembaga keuangan syariah seperti PT Pegadaian Syariah akan meningkat apabila lembaga menegakkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, memberikan transparansi dalam transaksi, dan memastikan produk yang halal dan dibutuhkan nasabah tersedia secara optimal.

Dengan demikian, kepuasan nasabah menurut perspektif ekonomi syariah adalah rasa puas yang timbul dari terpenuhinya kebutuhan dan harapan nasabah secara menyeluruh dengan tetap berpegang pada nilai-nilai Islam yang mendasari seluruh aktivitas layanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut prinsip-prinsip kepuasan nasabah yang umum diterapkan:¹

- 1) Pemahaman yang Mendalam Terhadap Kebutuhan Nasabah. Mengetahui dan memahami kebutuhan, harapan, serta tantangan yang dihadapi nasabah secara rinci untuk memberikan solusi yang sesuai.
- 2) Kualitas Layanan yang Konsisten. Memberikan layanan yang baik, cepat, dan terstandarisasi setiap kali nasabah berinteraksi, tanpa tergantung pada waktu atau saluran komunikasi.
- 3) Kejujuran dan Transparansi. Menyampaikan informasi dengan jujur, jelas, dan tidak menyesatkan, termasuk mengenai produk, biaya, dan ketentuan yang berlaku.
- 4) Respon yang Cepat dan Efektif. Menanggapi keluhan, pertanyaan, atau permintaan nasabah dengan segera dan menemukan solusi yang memuaskan secara efisien.
- 5) Komunikasi yang Baik. Berkomunikasi dengan cara yang ramah, jelas, dan sesuai dengan gaya nasabah, serta tetap terhubung untuk memberikan informasi yang relevan.
- 6) Kepemilikan Masalah. Menganggap masalah nasabah sebagai masalah sendiri, tanpa saling menyalahkan, dan bertanggung jawab sampai masalah terpecahkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Inovasi dan Peningkatan Berkelanjutan. Selalu mencari cara baru untuk meningkatkan produk, layanan, dan pengalaman nasabah sesuai dengan perubahan kebutuhan dan teknologi.
- 8) Perhatian yang Pribadi. Memberikan perlakuan yang personal kepada setiap nasabah, sehingga mereka merasa dihargai dan dihormati sebagai individu.

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayan (*quality*) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan benar atau tersirat. Istilah kualitas menjadi erdistorsi karena sering digunakan untuk menggambarkan lambang-lambang seperti kecantikan, kebaikan, kemewahan. Oleh karena itu, kualitas menjadi konsep yang sulit dimengerti dan hampir tidak mungkin ditangani. Kualitas Pelayan (*quality*) sering disama artikan dengan mutu pelayan. Kualitas sebenarnya telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Akan tetapi, sampai sekarang baik di dunia industri barang maupun industri jasa belum ada definisi sama tentang kualitas. Definisi kualitas yang diterima secara umum mencakup elemen-elemen berikut:

- a. Mempertemukan harapan pelanggan (*costumer*)
- b. Menyangkut aspek produk, servis, orang, proses dan lingkungan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Kriteria yang selalu berkembang yang berarti bahwa sebuah produk sekarang termasuk berkualitas, tetapi di lain waktu mungkin tidak lagi berkualitas.¹

a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Nangoi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: ⁵

1) Kepemimpinan

Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan memiliki integritas.

2) Semangat

Kerja tim Tanpa semangat kerja tim, akan sulit untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.

⁵ Mahmudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak". Journal Of Islamics And Busines Studies. Vol. 5, No.1 (2022), hal.26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Teknologi

Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam pelayanan kepada pelanggan yang terjadi karena tidak tersampainya standar kualitas pelayanan.

4) Kepuasan kerja karyawan

Pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi Kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

b. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu:¹

1) Bentuk fisik (*Tangibles*)

Tangibles yaitu bentuk kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.

2) Keandalan (*Reability*)

Reability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Responsiveness yaitu kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.

4) Jaminan (Assurance)

Assurance yaitu kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para nasabah.

5) Empaty (*Empathy*)

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

c. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Ekonomi Syariah

Kualitas pelayanan menurut perspektif ekonomi syariah dapat dipahami sebagai standar dan mutu layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah secara material, tapi juga harus sesuai dan berlandaskan prinsip-prinsip syariah Islam.

Menurut hadis dari Shahih Bukhari diriwayatkan dari Jabir Bin'Abdillah dianjurkan agar seseorang memberi kemudahan dan kelapangan dalam setiap transaksi: baik saat membeli, menjual, maupun saat menagih haknya, Rasulullah SAW bersabda bahwa. “

رَحِمَ اللَّهُ عَبْدًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ ، سَمَحًا إِذَا اشْتَرَى ، سَمَحًا إِذَا قَضَى ، سَمَحًا إِذَا اقْتَضَى

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: “Allah merahmati orang yang bersikap mudah ketika membeli, menjual, maupun menagih piutangnya.” (HR. Bukhari no. 2076).

Kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah mengandung enam dimensi yang mencakup pelayanan tanggung jawab penuh, kecepatan dan ketepatan pelayanan, komunikasi yang efektif, menjaga kerahasiaan, pengetahuan dan kemampuan petugas dalam melayani, serta pemahaman mendalam terhadap kebutuhan nasabah. Dimensi kualitas ini juga harus menjamin bahwa seluruh produk dan layanan bebas dari unsur riba, gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi), sehingga memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah.¹

Konsep ini sejalan dengan pandangan bahwa pelayanan syariah adalah bentuk amal sosial yang mengedepankan maslahat (kepentingan bersama), keadilan, dan kejujuran sebagai prinsip utama. Oleh karena itu, kualitas pelayanan syariah harus mampu mengakomodasi aspek material, sosial, dan spiritual sekaligus, sehingga mampu membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah secara menyeluruh.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dalam ekonomi syariah adalah suatu ukuran kebaikan dan kesesuaian layanan yang dilaksanakan secara profesional, cepat, empatik, dan amanah, yang berorientasi tidak hanya pada kepuasan duniawi pelanggan tapi juga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keberkahan dan keabsahan syariah yang diterapkan dalam setiap aktivitas pelayanan.

Berikut prinsip-prinsip kualitas pelayanan yang umum dan relevan untuk berbagai jenis bisnis:

Berikut ini merupakan Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan yaitu:¹

- 1) Kesesuaian dengan Harapan Nasabah. Menyediakan layanan yang sesuai atau melebihi harapan yang dimiliki nasabah sejak awal.
- 2) Konsistensi. Memberikan standar layanan yang sama baiknya setiap kali, di semua saluran, dan oleh semua staf.
- 3) Kecepatan dan Efisiensi. Menyelesaikan kebutuhan nasabah dengan waktu yang singkat dan cara yang efektif, tanpa mengorbankan kualitas.
- 4) Ketepatan. Melaksanakan tugas dan memberikan informasi dengan akurat, tanpa kesalahan yang dapat merugikan atau menyulitkan nasabah.
- 5) Kedekatan dan Aksesibilitas. Memudahkan nasabah untuk menghubungi dan mendapatkan layanan kapan saja dan di mana saja yang dibutuhkan.
- 6) Keramahan dan Kesopanan Staf. Menyampaikan layanan dengan sikap yang ramah, hormat, dan empati terhadap nasabah.
- 7) Keandalan. Dapat dipercaya untuk memenuhi janji yang diberikan dan menyelesaikan masalah dengan benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 8) Kemampuan Staf. Memiliki staf yang terlatih, berpengetahuan, dan mampu menangani berbagai kebutuhan serta masalah nasabah.

D. Akad Rahn

a. Pengertian Akad Rahn

Rahn secara etimologi yaitu tetap dan penahanan. Ada pula yang menjelaskan rahn adalah terkurung atau terjerat. Menurut istilah syara' yang dimaksud rahn adalah menjadikan benda yang memiliki nilai menurut syariat sebagai jaminan hutang, yang memungkinkan untuk mengambil seluruh atau sebagian hutang dari barang tersebut. Sedangkan menurut Abdullah dan tantric dalam bukunya, Ar-rahn adalah kegiatan menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan yang diterimanya. Kegiatan seperti ini dilakukan seperti jaminan uang atau gadai. Selain itu dalam fiqih muamalah, rahn yaitu akad menahan barang yang bersifat materi dan bernilai ekonomi milik rahin sebagai jaminan pinjaman, agar murtahin memperoleh jaminan untuk mendapatkan kembali uang yang telah dipinjamkan kepada si pemberi piutang.

Gadai merupakan suatu ikatan dalam sebuah perjanjian dimana ketika seorang nasabah ingin meminjam uang kepada sebuah lembaga keuangan nonbank, disitu lah ada barang yang harus di simpan untuk dijadikan jaminan dengan waktu yang telah ditentukan oleh Lembaga tersebut. Di era saat ini kebutuhan ekonomi manusia seiring berjalan nya waktu semakin meningkat. sehingga dari meningkatnya kebutuhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manusia, meningkat pula perkembangan lembaga keuangan nonbank salah satunya adalah pegadaian. Namun dengan berkembangnya pegadaian di Indonesia menjadi sorotan utama dalam Islam, bahwa ada beberapa sudut pandang yang berpendapat bahwa Pegadaian menjadi tempat atau wadah untuk orang melakukan riba. Lalu mengapa Pegadaian dipandang riba, karena ada salah satu Lembaga Pegadaian yang apabila dilihat dari praktek pelaksanaannya ketika nasabah menggadaikan barang tersebut maka Lembaga pegadaian akan memberikan uang sesuai dengan benda yang nasabah jaminkan dan ketika nasabah melakukan pembayaran utang maka lembaga pegadaian akan meminta tambahan uang atau persentase dari pokok utang tersebut kepada nasabah.

b. Rukun-Rukun Rahn

Dalam melaksanakan suatu perikatan tentu ada syarat dan rukun yang harus dipenuhi agar akad rahn yang dilakukan itu sah. Adapun rukun rahn adalah:

- 1) Rahin (orang yang mempunyai hutang atau yang menggadaikan hartanya).¹
- 2) Murtahin (orang yang menerima gadai sebagai barang jaminan)
- 3) Marhun (barang yang digadaikan)
- 4) Marhun bih (hutang nya si rahin)
- 5) Shigat (ijab qabul dari kedua pihak yang berakad)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Syarat – syarat rahn

Beberapa syarat rahn yang dikemukakan oleh para ulama:

- 1) Syarat bagi rahin dan murtahin yaitu keduanya merupakan ahli tasharuf yang berarti baligh dan berakal.
- 2) Syarat bagi barang jaminan atau marhun

d. Tujuan Pengadaian Syariah

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. Pegadaian bertujuan sebagai berikut :

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/pinjaman atas dasar hukum gadai.
- 2) Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- 3) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jarring pengaman social karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/pembiayaan berbasis bunga.
- 4) Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Manfaat Pengadaian Syariah

Adapun manfaat pegadaian antara lain :

- 1) Bagi nasabah: tersedianya dana dengan prosedur yang relative lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan/kredit perbankan. Di samping itu, nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara professional. Mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya.
- 2) Bagi perusahaan pegadaian
 - a) Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
 - b) Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu.
- 3) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jarring pengaman social karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/pembiayaan berbasis bunga.
- 4) Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman.¹

E. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Pendekatan ini digunakan untuk mengukur pengaruh antar variabel penelitian secara statistik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan penelitian terletak pada objek dan lokasi penelitian, di mana penelitian ini dilakukan pada Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru
2	Dedi Kurniawan R, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Cabang Takalar (2023)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Takalar, Sehingga disarankan bagi PT Pegadaian Cabang Takalar untuk tetap meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah mereka.	Perbedaan penelitian terdahulu yang diambil dengan penelitian yang dilakukan yaitu penelitian terdahulu meneliti tentang pegadaian konvensional sedangkan penelitian yang dilakukan membahas tentang pegadaian syariah.
3	Ayu Fatmalasari, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. (2022)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu dengan nilai Fhitung sebesar 154,192 > Ftabel sebesar 1,80 dan nilai sig. 0,000 < 0,05. Pengaruh variabel kualitas pelayanan	Perbedaan penelitian terdahulu yang diambil dengan penelitian yang dilakukan yaitu lokasi penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 61,6%. Sedangkan sisanya sebesar 38,4% di pengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.	
4	Nasir Asman, Uun Komala, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian di Kabupaten Cirebon (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Cabang Klayan) (2021)	Dari hasil nilai koefisien menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan) adalah 61,2% yang ditunjukkan oleh nilai R-Square, sisanya 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini	Perbedaan penelitian terdahulu yang diambil dengan penelitian yang dilakukan yaitu penelitian terdahulu meneliti tentang pegadaian konvensional sedangkan penelitian yang dilakukan membahas tentang pegadaian syariah.
5	Netti Natarida Marpaung. Dinamika Kinerja Karyawan PT Adia Mirsi Mindo (AMM) Jakarta; Analisis Pengaruh Motivasi Kerja (2022)	Karyawan berjumlah 61 orang pengambilan sampel ditentukan menggunakan rumus solvin dengan sampling sebanyak 38 orang. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Adia Mirsi Mindo terdapat pengaruh yang signifikan	Perbedaan penelitian terdahulu yang diambil dengan penelitian yang dilakukan yaitu penelitian terdahulu meneliti tentang Dinamika Kinerja Karyawan sedangkan penelitian yang dilakukan membahas tentang Kualitas Pelayanan.
6	Kirana Apsari Ayuningtyas, Salim Siregar. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (2021)	Hasil dari penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara parsial maupun nsimultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang. Hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan dan	Perbedaan penelitian terdahulu yang diambil dengan penelitian yang dilakukan yaitu penelitian terdahulu meneliti tentang Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan sedangkan penelitian yang dilakukan membahas tentang

		Kepercayaan mempunyai hubungan yang sangat kuat ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,968.	Kualitas Pelayanan.
--	--	--	---------------------

F. Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah cabang Panam, pekanbaru. penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan nasabah, model kerangka berfikir dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang sedang diteliti dan masih harus dibuktikan. Hipotesis merupakan penjelasan sementara yang membantu kita dalam melakukan penelitian. Adapun hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

H0 = Tidak terdapat pengaruh antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru.

H1 = Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field Research*).

Menurut Dedy Mulyana penelitian lapangan (*field Research*) adalah jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah.¹

Untuk itu, data primernya adalah data yang berasal dari lapangan. Sehingga data yang didapat benar-benar sesuai dengan realitas mengenai fenomenafenomena yang ada di lokasi penelitian tersebut. Maka dari itu disini peneliti menggunakan jenis penelitian *Field Research*, agar dapat mencari data di lapangan secara detail dan terperinci dengan cara mengamati dari fenomena terkecil yang menjadi acuan titik permasalahan, sampai mengamati fenomena terbesar serta berusaha mencari solusi permasalahan demi kemaslahatan bersama.

Adapun pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan Kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu kegiatan mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menyajikan data berdasarkan jumlah atau banyaknya yang dilakukan secara objektif guna memecahkan suatu permasalahan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum.¹ Tujuan penelitian kuantitatif adalah menemukan hubungan antar variabel yang diuji, menguji teori, dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana peneliti melakukan penelitian. Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini, yaitu di Jl. Panam Cabang Soebrantas Pekanbaru sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan akademis dan praktis. Cabang ini merupakan unit pelayanan yang memiliki sistem pelayanan yang aktif dan berkesinambungan, sehingga dinilai relevan untuk mengkaji kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, cabang ini melayani beragam latar belakang nasabah, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih objektif terkait persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang, tempat atau benda yang diamati dalam rangka pembuatan sebagai sasaran.⁶ Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru.

Sedangkan Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Menurut Husen Umar pengertian objek penelitian adalah objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian.¹ Adapun yang menjadi objek penelitian yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Panam, Pekanbaru

⁶Kholit Albar, *Metodollogi Penelitian Bisnis*, (Bangkalan: Guepedia, 2021), hal. 55.

D. Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli tanpa perantara. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian. Dengan demikian, pengumpulan data primer merupakan bagian integral dari proses penelitian ekonomi yang digunakan untuk pengambilan keputusan.¹

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner. Sumber data dalam penelitian ini yaitu dari hasil jawaban responden atas kuesioner yang sudah disebarakan yang berisi pernyataan- pernyataan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pengadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari sumber yang asli. Data primer penelitian ini adalah data atau fakta-fakta yang terjadi dilokasi penelitian dengan cara wawancara secara sistematis dan berdasarkan objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan tidak langsung tetapi diperoleh dari pihak lain. Dalam penelitian ini data sekunder yang didapatkan dari buku, jurnal, skripsi, dan hasil penelitian ini, serta dari informasi yang berkaitan dengan objek penelitian.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mencakup seluruh subjek penelitian yang memiliki kriteria tertentu. Populasi pada penelitian adalah seluruh nasabah Pegadaian Syariah Cabang Panam Pekanbaru, dengan jumlah nasabah pada tahun 2024 sebanyak 5.804.¹

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan incidental sampling. Incidental sampling adalah metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria penelitian dapat dijadikan sebagai responden.¹

Dalam penelitian ini, sampel diambil dari nasabah Pegadaian Syariah Cabang Panam, Pekanbaru yang secara kebetulan datang ke kantor pegadaian dan bersedia mengisi kuesioner pada saat penelitian berlangsung. Teknik ini dipilih karena memudahkan dalam memperoleh data yang representatif tanpa perlu melakukan pemilihan sampel secara khusus.¹

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi (5.804)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

e = (0,2) untuk populasi dalam jumlah kecil

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= 5.8041 + 5.804 (0,1)^2 = 5.80459.04$$

= 98,3 Dibulatkan menjadi 98 sampel.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan Non-probability sampling dalam bentuk accidental sampling. Accidental Sampling adalah metode pemilihan sampel yang didasarkan pada kebetulan, di mana siapa pun yang secara kebetulan berinteraksi dengan peneliti dapat dijadikan sampel, asalkan dianggap cocok sebagai sumber data. Responden yang diwawancarai adalah subjek yang ditemui secara kebetulan, dalam hal ini, nasabah Pengadaian Syariah Panam Cabang Soebrantas yang tinggal di pekanbaru.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi yang diteliti. Melalui observasi, peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan berlangsung di lokasi penelitian sehingga data yang diperoleh bersifat faktual dan mendukung hasil kuesioner.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Aspek yang diamati dalam penelitian ini meliputi mekanisme pelayanan kepada nasabah, perilaku dan kesopanan pegawai, kecepatan pelaksanaan layanan, kejelasan penyampaian informasi, serta kondisi sarana dan prasarana pendukung pelayanan di PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru.¹ Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya.

Menurut Yusuf kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati.¹ Peneliti yang memberi makna tentang apa yang diamatinya dalam relitas dan dalam konteks yang alami, ialah yang bertanya dan juga yang melihat bagaimana hubungan antara satu aspek dengan aspek yang lain pada objek yang ditelitinya

2. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan oleh peneliti sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari beberapa sumber. Teknik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengumpulan data melalui teknik wawancara ini didasari oleh keingintahuan peneliti sebagai pengetahuan atau keyakinan pribadi.⁷

Dalam memperoleh data yang lebih mendalam, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dengan pihak PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru, tetapi juga mewawancarai beberapa nasabah Pegadaian Syariah yang telah menggunakan layanan dan memahami proses pelayanan, sehingga informasi yang diperoleh mencakup sudut pandang penyedia layanan dan pengguna layanan serta dapat memperkuat dan melengkapi hasil penelitian

3. Angket (Kuesioner)

Angket atau yang sering disebut dengan kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan atau menanyakan kepada responden serangkaian pertanyaan atau penjelasan tertulis. Selain itu, kuesioner diisi secara mandiri dan tanpa paksaan oleh responden. Dari uraian ini, dapat dilihat bahwa survei digunakan untuk mengambil data yang diminta. Oleh karena itu, pertanyaan kuesioner harus ditulis dengan jelas sehingga responden dapat memahaminya.¹

Pengukuran variabel menggunakan skala Likert, dan skala Likert yang akan diukur diubah menjadi indikator variabel. Untuk mengukur pendapat responden terhadap survei ini, rinciannya adalah:

⁷Sugiyono, *op. cit.*, hal. 317.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. = Tidak Setuju
2. = Kurang Setuju
3. = Netral
4. = Tidak Setuju
5. = Sangat Tidak Setuju

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data langsung dari tempat penelitian dengan cara mengumpulkan bahan-bahan pustaka berupa buku-buku literatur atau dokumen-dokumen.¹

G. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan apa adanya tanpa maksud untuk menarik hasilnya atau generalisasi yang berlaku untuk umum. Penggunaan utama statistik deskriptif adalah untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi.¹

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas menggunakan *pearson correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai- nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan.¹ Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pernyataan di uji validitasnya. Hasil Rhitung kita bandingkan dengan Rtabel

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimana $Df = N - 2$ dengan sig 5%. Jika R hitung lebih kecil ($<$) dari R tabel maka dapat dikatakan valid.¹

Uji Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk- konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan, jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar ($>$) dari 0,60 maka dapat dikatakan reliabel.¹

1. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk menentukan apakah data berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Distribusi normal adalah distribusi simetris dengan modus, mean dan median dipusatnya. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka H_0 ditolak, dan jika nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$ maka H_{a1} diterima.¹ Uji normalitas dalam penelitian ini adalah uji normalitas P-P Plot dan uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S) untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini adalah jenis data yang berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas adalah suatu alat pengujian model regresi untuk mengetahui ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap sama, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik yaitu yang homokedastisitas atau tidak terjadi masalah heterokedastisitas.⁸

Pengujian dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji heteroskedastisitas scatterplot dan uji glejser. Untuk memenuhi syarat lolos uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser, kondisi adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi).
- 2) Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.¹

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Teknis analisis digunakan untuk menganalisis data dalam suatu penelitian yaitu menggunakan regresi sederhana, yang merupakan hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel intervening (Y) dan variabel independen (X) dengan variabel dependen (Z)¹

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi pada variabel bebas

X = Kualitas Pelayanan

⁸*Ibid.*, hal. 134.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e = Standart Error

3. Uji Hipotesis Penelitian

Uji parsial (Uji T) merupakan pengujian yang dilakukan untuk melihat apakah suatu variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Standar pengujian t adalah:

- 1) Jika nilai t hitung $> t$ tabel, maka hipotesis ditolak yang artinya variabel mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai t hitung $< t$ table, maka hipotesis diterima yang artinya variabel tidak mempengaruhi variabel terikat.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali menjelaskan bahwa Koefisien Determinasi (R^2) mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Rentang nilai koefisien determinasi adalah dari nol hingga satu. Nilai R^2 yang rendah menandakan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen memberikan sebagian besar informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika koefisien determinasi bernilai nol, tidak ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Namun, jika bernilai satu, itu menunjukkan hubungan yang sempurna antara keduanya. Ketika nilai adjusted R^2 negatif, itu dianggap sebagai nol.

H. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan atribut atau jenis atau nilai seseorang, objek, atau beberapa bentuk kegiatan yang ditentukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi tentangnya dan dapat menarik kesimpulan darinya.¹

1. Variabel Independen

Variabel Independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau munculnya variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Simbol dari variabel independen adalah X.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan dari variabel independen tersebut. Variabel dependen dalam penelitian ini Simbol dari variabel dependen adalah Y.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3. 1
Definisi Operasional Variabel dan Indikator Pengukuran

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan	Kemampuan Pegadaian Syariah dalam Memberikan layanan yang memenuhi harapan nasabah ¹ (Kotler, Philip & Kevin Lane Keller)	1. Bentuk fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reability</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empaty (<i>Empathy</i>) ¹	Skala Likert
Kepuasan Nasabah	Tingkat kesesuaian antara harapan nasabah dan layanan yang diterima di Pegadaian Syariah ¹ (Lovelock, C., & Wirtz, J)	1. Terpenuhinya harapan konsumen 2. Sikap atau keinginan menggunakan produk 3. Merekomendasikan kepada pihak lain 4. Loyal 5. Reputasi yang baik	Skala Likert

I. Sejarah Pegadaian Syariah

Lembaga pegadaian di Indonesia sudah dimulai ketika Indonesia belum merdeka. Pada awalnya lembaga ini termasuk dalam sektor swasta, dan keadaan ini terus berlanjut hingga pada masa awal kemerdekaan. Barulah pada tahun 1961, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 178 tahun 1961, lembaga ini berubah menjadi perusahaan negara. Berdasarkan Keputusan Presiden No. 180 tahun 1965 Perusahaan Negara Pegadaian diintegrasikan ke dalam urusan Bank Sentral.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 7. Tahun 1969 Perusahaan Negara Pegadaian diubah statusnya menjadi Perusahaan Jawatan. Dan akhirnya pada tahun 1990 melalui peraturan pemerintah No. 10 tahun 1990 tanggal 10 April 1990, Perusahaan Jawatan Pegadaian diubah statusnya menjadi perusahaan Umum, terakhir Perum Pegadaian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diatur dengan Peraturan Pemerintah No. 103 tahun 2000 tentang Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian. Berdirinya pegadaian syariah berawal pada tahun 1998 ketika beberapa general manager melakukan studi banding ke Malaysia. Setelah melakukan studi banding, mulai dilakukan penggodokan rencana pendirian pegadaian syariah. Tapi ketika itu ada sedikit masalah internal sehingga hasil studi banding itupun hanya ditumpuk. Pada tahun 2000 konsep bank syariah mulai marak. Saat itu Bank Muamalat Indonesia (BMI) menawarkan kerja sama dan membantu segi pembiayaan dan pengembangan. Tahun 2002 mulai diterapkan sistem pegadaian syariah dan pada tahun 2003 pegadaian syariah resmi dioperasikan dan Pegadaian Cabang Dewi Sartika menjadi kantor cabang pegadaian pertama yang menerapkan sistem pegadaian syariah.

Dikeluarkannya UU No. 7 tahun 1992 dan penyempurnaan menjadi UU No. 10 tahun 1998 dan diaturnya dalam UU No. 20 tahun 2008 tentang pokok-pokok perbankan syariah memberi peluang berdirinya lembaga keuangan syariah yang berdasarkan sistem bagi hasil. Kondisi ini dimanfaatkan oleh umat islam dengan mendirikan perbankan islam seperti Bank Muamalat (BMI), Baitul Mal Tamwil (BMT), Asuransi Takaful serta Reksadana Syariah.

Berdirinya unit layanan syariah ini didasarkan atas perjanjian musyarakah dengan sistem bagi hasil antara Perum Pegadaian dengan Bank Muamalat Indonesia untuk melayani nasabah Bank Muamalat Indonesia maupun nasabah Perum Pegadaian yang ingin memanfaatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jasa layanan gadai berdasarkan prinsip syariah. Dalam perjanjian musyarakah antara BMI dan Perum Pegadaian nomor 446/SP300.233/2002 dan Nomor 015/BMI/PKS/XII/2002 tanggal 20 Desember 2002, BMI yang memberikan modal (pembiayaan) bagi pendirian pegadaian-pegadaian syariah diseluruh Indonesia, sedangkan Perum Pegadaian yang menjalankan secara operasional kegiatan usaha pegadaian(asset value), mulai dari SDM/pegawai, manajemen dan operasional pegadaian. Hasil pendapatan selama berlangsungnya operasi pegadaian syariah dibagi dua, 45,5% untuk BMI dan 54,5% untuk Perum Pegadaian.

Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Subrantas pertama kali berlokasi di Pandau Permai pada tanggal 20 November 2008, kemudian pada tanggal 2 Januari 2011 dipindahkan di jalan H.R Soebrantas KM. 10,5 Panam Pekanbaru yang ditetapkan berdasarkan keputusan Pemimpin Wilayah (Kanwil) II, Perum Pegadaian Pekanbaru No. 302 OP 1. 14001/2011 tentang pembukaan kantor cabang Pegadaian Syariah Cabang Subrantas. Berdasarkan Keputusan Direksi Perum Pegadaian Nomor 84/LB.1.00/2011 di Kanwil II tentang pembukaan kantor cabang Pegadaian Syariah Cabang Subrantas Pekanbaru menimbang dan menyatakan bahwa:

- a. Dalam rangka menjawab kebutuhan sebagai konsumen muslim di Indonesia yang menginginkan transaksi pinjam meminjam yang sesuai syariah islam maka Perum Pegadaian sebagai lembaga yang bergerak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di sektor usaha penyaluran pinjaman perlu merespon tuntutan konsumen.

- b. Bahwa hasil penelitian dan pengamatan pasar yang dilakukan oleh tim Kantor Wilayah II di Pekanbaru telah memenuhi persyaratan untuk mendirikan kantor cabang Pegadaian Syariah di Jalan H.R Subrantas KM. 10,5 Panam Pekanbaru.
- c. Bahwa pembukaan kantor cabang Pegadaian Syariah tersebut perlu ditetapkan dengan keterangan surat direksi Perum Pegadaian.¹

J. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

Pegadaian adalah The Leader in the Gold Ecosystem & Accelerator of Financial Inclusion for a Sustainable Future atau perusahaan keuangan paling bernilai di Indonesia dengan fokus inklusi keuangan. Misionya adalah memberikan manfaat optimal bagi pemangku kepentingan, mengembangkan bisnis baru dan menghadirkan layanan unggulan yang berfokus pada nasabah.

- a. Visi, Menjadi perusahaan keuangan paling bernilai di Indonesia dengan fokus pada inklusi keuangan. Menjadi pemimpin di ekosistem emas dan akselerator inklusi keuangan untuk masa depan yang berkelanjutan.
- b. Misi, Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti. Membangun bisnis yang beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah nilai bagi nasabah dan pemangku kepentingan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menghadirkan layanan unggulan dengan fokus pada nasabah melalui proses bisnis yang lebih sederhana dan digital, teknologi informasi yang handal, manajemen risiko yang kokoh, serta sumber daya manusia yang profesional.

K. Produk-Produk Pegadaian Syariah

Produk-produk di Pegadaian Syariah, sebagai berikut:

- a. Gadai emas: Jenis gadai syariah di mana emas (perhiasan, batangan) jadi jaminan untuk pinjaman uang, tanpa riba — cuma dikenakan ujarah (biaya pemeliharaan barang) yang disepakati di awal, sesuai prinsip syariah. Setelah membayar pinjaman + ujarah, emas dikembalikan.
- b. Gadai kendaraan: Jenis gadai non-emas di mana kendaraan (mobil, motor) jadi jaminan untuk pinjaman uang. Setelah membayar pinjaman + biaya yang disepakati, kendaraan dikembalikan (biasanya tetap bisa dipakai sendiri selama masa gadai, tergantung aturan lembaga).
- c. Gadai elektronik: Layanan pinjaman uang di mana barang elektronik (ponsel, laptop, TV, dll.) jadi jaminan. Lembaga menilai nilai barang, kemudian berikan pinjaman sesuai itu. Setelah membayar pinjaman + biaya yang disepakati, barang dikembalikan. Prosesnya cepat dan tidak perlu cek kredit.
- d. Pembiayaan porsi haji: Layanan keuangan yang memudahkan orang mendaftar dan membayar biaya haji melalui cara teratur (misal cicilan bulanan) sehingga tidak perlu membayar semua biaya sekaligus, agar lebih mudah mencapai tujuan melaksanakan ibadah haji.

L. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru

Berikut adalah gambar struktur organisasi Kantor CPS Soebrantas

Gambar 3. 1
Struktur Organisasi



Sumber : Arsip CPS Soebrantas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan dan Saran

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana adalah sebagai berikut $Y = 8.508 + 0.213 X$. Nilai korelasi Pearson antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebesar 0,394 dengan nilai signifikansi 0,000 dan jumlah responden 98. R hitung 0,394 > r tabel 0,199 artinya hubungan signifikan secara statistik, menunjukkan hubungan positif dengan tingkat sedang. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,01, maka korelasi tersebut signifikan pada taraf 1%, uji koefisien determinasi (R^2) dapat memiliki *R Square* sebesar 0.155% artinya besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 15.5% sedangkan sisanya sebesar 84.5% dipengaruhi dari variabel yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini, yang berarti bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah lemah.
2. Kualitas pelayanan pada PT Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan nasabah juga cenderung meningkat. Kualitas pelayanan tersebut tercermin melalui beberapa aspek, seperti kesesuaian pelayanan dengan harapan nasabah,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsistensi dalam memberikan layanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, keramahan dan kesopanan pegawai, kemudahan akses layanan, serta kemampuan staf dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Meskipun demikian, berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tidak bersifat dominan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan semata, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Dengan demikian, kualitas pelayanan tetap menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah, namun perlu didukung oleh faktor lain agar tingkat kepuasan nasabah dapat ditingkatkan secara optimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk PT. Pegadaian Syariah Cabang Panam Soebrantas Pekanbaru

Diharapkan perusahaan terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan dengan menambah petugas kasir agar waktu tunggu nasabah berkurang. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan rutin bagi karyawan untuk meningkatkan keramahan dan profesionalisme dalam melayani.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemanfaatan teknologi digital seperti sistem antrian atau layanan informasi online juga dapat membantu mempercepat proses pelayanan.

2. Untuk Nasabah

Nasabah diharapkan dapat menyampaikan kritik dan saran secara langsung kepada pihak Pegadaian agar pelayanan dapat diperbaiki sesuai kebutuhan. Selain itu, nasabah juga sebaiknya memahami aturan dan prosedur layanan syariah agar proses transaksi berjalan lebih lancar.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Disarankan agar penelitian berikutnya menambahkan variabel lain seperti harga, lokasi, promosi, atau kepercayaan nasabah sebagai faktor yang dapat memengaruhi kepuasan. Penelitian juga dapat dilakukan pada objek atau wilayah lain agar hasilnya lebih luas dan bervariasi



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdullah bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq Alu Syaikh. *Tafsir Ibnu Katsir*, Jilid 1. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i. 2024.
- Adrian Sutedi. *Hukum Gadai Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2022.
- Al-Qur'an Al-Karim.
- Arman, Elizamiharti, & Saf'an, M. *Analisa dan Perancangan Aplikasi*.
- Danang Sunyoto. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS. 2022.
- Echo Perdana K. *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. Pangkal Pinang: LAB. KOM Manajemen FE UBB. 2020.
- F. Richard Gerson. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM. 2017.
- I Made Laut Mertha Jaya. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Teori, Penerapan, dan Riset Nyata)*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia. 2020.
- Imam Ghazali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2023.
- Indrasari, M. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. 2019.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Depok: Rajawali Pers. 2018.
- Kholit Albar. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bangkalan: Guepedia. 2021.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Bab XX Pasal 1150.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2013
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2013.
- Muhamad. *Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2007.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2008.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nuryadi, et al. *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media. 2017.
- Nikolaus Duli. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sugiono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cet. ke-6. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2018.
- Tafsir Ibnu Katsir. *Jilid 1*. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i. 2004.
- Tajul Arifin. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2018.
- Vivi Herlina. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2019.

B. Jurnal

- Abdul Qawi Othman, Lynn Owen, "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry (A Study in Kuwait Finance House)", *International Journal of Islamic Financial Service*, Vol. 3, No. 4 (2021).
- Junitama, C. A., et., al. Rahn (Gadai) Dalam Perspektif Fikih Muamalah, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Khes), Dan Hukum Perdata. Maliyah: *Jurnal Hukum Dan Bisnis Islam*, Vol. 12. No. 1 (2022).
- Komalig, Anastasya L. "Manajemen Hubungan Pelanggan dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Debitor pada PT Bank Sulut Cabang Calaca Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 1. No. 4 (2013).
- Mahmudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak". *Journal Of Islamics And Busines Studies*. Vol. 5, No.1 (2022).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Parasuraman, A. et.al. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*. (2023).
- Rina Yuliana. "Pengaruh Kuliatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Ekonomi dan Bisni* (2019).
- Rizal Arslan. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah". *Jurnal Manajemen Ekonomi & Akuntansi*. Vol. 11. No.2 (2022).
- Superdi. "Pengaruh Penyajian Laporan Keuangan, Aksesibilitas dan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah." *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi*, Volume 4 No. 1 (2017).
- Yusuf, M. 2013. "Analisis Penerapan Pembiayaan Murabahah Berdasarkan Pesanan dan Tanpa Pesanan serta Kesesuaian dengan PSAK 102." *Binus Business Review*. Vol. 4. No. 1 (2017).

C. Skripsi

- Ayu Fatmalasari. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu." (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Dedi Kurniawan R. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Takalar." (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Sakinah Ilfi Nabillah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BSI di Kota Pasuruan (Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2024).

D. Website

- Berry, L. et.al. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Business. Artikel dari <https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>. Diakses pada 6 Maret 2024.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

IDENTITAS PRIBADI RESPONDEN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PENGADAIAN SYARIAH CABANG PANAM SOEBRANTAS PEKANBARU

Yth. Bapak/Ibu Saudara responden saya Wiwik Damayani Mahasiswa Ekonomi Syariah dari kampus Uin Suska Riau yang sedang melakukan penelitian skripsi saya menjamin kerahasiaan data-data Bapak/Ibu responden.

Nama :
Usia :
Jenis kelamin :
Jumlah Pendapatan :
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :

Petunjuk pengisian kuesioner:

Pilihlah jawaban pada kolom yang telah tersedia dengan memilih salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian anda.

- a. Sangat Setuju : (SS) = 5
b. Setuju : (S) = 4
c. Netral : (N) = 3
d. Tidak Setuju : (TS) = 2
e. Sangat Tidak Setuju : (STS) = 1

Kualitas Pelayanan (X)						
NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
Tangible (Bukti Fisik)						
1	Kantor pengadaan bersih dan nyaman					
2	Pegawai berpakaian rapi dan sopan					
3	Fasilitas Pendukung (Kursi, AC, loket, DLL)					
Reliability (Keandalan)						
4	Pegadaian memeberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan					
5	Pegawai mampu memberikan informasi dengan jelas					
Responsiveness (Ketanggapan)						

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

6	Pegawai cepat dalam melayani nasabah					
7	Pegawai responsif terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah					
Assurance (Jaminan Keamanan dan Kepercayaan)						
8	Pegawai pegadaian memiliki kompetensi yang baik					
9	Proses transaksi di pegadaian aman dan transparan					
Empathy (Kepedulian terhadap Nasabah)						
10	Pegawai pegadaian ramah dalam melayani nasabah					
11	Pegawai memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan nasabah					

Kepuasan Nasabah (Y)						
NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
Terpenuhinya harapan konsumen						
1	Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya					
Sikap atau keinginan menggunakan produk kembali						
2	Saya berniat menggunakan kembali layanan penggadaan syariah dimasa depan					
Merekomendasi Kepada Pihak Lain						
3	Saya akan merekonmedasikan penggadaan syariah kepada teman atau keluarga					
Loyalitas						
4	Saya memiliki keinginan untuk terus menggunakan layanan penggadaan syariah					
Reputasi Yang Baik						
5	Saya percaya penggdaian syariah menjaga prinsip syariah dalam setiap pelayanannya					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 2 Tulasi Data

No	DAFTAR PERTANYAAN																	
	KUALITAS PELAYANAN												KEPUASAN NASABAH					
	(X)												(Y)					
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
1	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	4	42	2	5	4	3	4	18
2	5	5	4	4	4	3	4	4	5	1	5	44	4	4	5	4	5	22
3	5	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	47	5	4	3	2	3	17
4	5	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	47	5	3	4	4	4	20
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	50	4	5	5	5	5	24
6	5	2	2	5	4	1	5	2	3	4	5	38	5	2	2	1	2	12
7	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	45	4	4	3	3	4	18
8	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	47	4	3	4	4	5	20
9	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	44	5	3	3	3	3	17
10	5	3	4	5	4	3	4	2	3	5	5	43	4	2	4	4	4	18
11	4	5	5	5	4	5	4	1	4	4	4	45	4	1	5	5	5	20
12	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49	5	3	2	1	2	13
13	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	47	3	4	3	2	3	15
14	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	52	5	5	4	3	4	21
15	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	49	4	5	4	4	5	22
16	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	42	4	4	3	3	3	17
17	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	4	45	3	3	4	4	4	18
18	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	43	3	4	5	5	5	22
19	5	4	3	4	4	4	3	5	3	3	5	43	3	5	2	1	2	13
20	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	5	47	4	5	3	3	4	19
21	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	52	5	5	4	3	4	21
22	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	51	4	5	5	4	5	23
23	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	50	4	5	3	2	3	17
24	4	4	2	4	3	3	3	4	5	3	4	39	3	4	4	4	4	19
25	4	3	4	3	3	2	2	5	4	5	4	39	2	5	5	5	5	22
26	5	4	4	4	2	2	1	3	5	4	5	39	1	3	2	1	2	9
27	5	3	4	2	1	2	3	5	4	5	5	39	3	5	3	3	4	18
28	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	43	4	5	4	4	5	22
29	5	5	4	4	3	4	5	5	4	1	5	45	5	5	3	3	3	19
30	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	50	5	4	4	4	4	21
31	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	49	5	5	5	5	5	25
32	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	48	4	5	2	1	2	14
33	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	44	3	3	3	2	3	14
34	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	50	5	5	4	3	4	21
35	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	44	5	4	4	4	5	22
36	4	3	3	3	2	3	2	2	5	2	4	33	2	2	3	3	3	13
37	5	4	4	4	3	3	3	2	1	3	5	37	3	2	4	4	4	17
38	4	5	4	4	2	3	1	3	3	2	4	35	1	3	5	5	5	19
39	5	3	3	2	2	3	3	5	4	4	5	39	3	5	2	1	2	13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
a. Pengutipan untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis, atau penyusunan karya tulis lainnya diperbolehkan.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

40	5	2	3	3	2	3	4	2	5	4	5	38	4	2	3	3	4	16
41	5	3	4	4	2	4	2	4	5	5	5	43	2	4	4	3	4	17
42	5	4	3	2	3	3	1	4	4	5	5	39	1	4	5	4	5	19
43	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	43	3	3	3	2	3	14
44	4	4	5	4	4	3	2	4	5	5	4	44	2	4	4	4	4	18
45	4	1	5	4	3	4	2	5	5	4	4	41	2	5	5	5	5	22
46	4	1	4	4	5	3	3	4	4	4	4	40	3	4	2	1	2	12
47	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	38	2	3	3	3	4	15
48	3	5	3	3	4	3	4	5	3	4	3	40	4	5	4	4	5	22
49	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	41	3	4	3	3	3	16
50	3	3	3	4	3	5	2	4	3	5	3	38	2	4	4	4	4	18
51	3	3	3	3	2	4	2	4	3	5	3	35	2	4	5	5	5	21
52	5	3	3	4	3	4	2	3	5	3	5	40	2	3	2	1	2	10
53	5	4	2	4	4	3	2	3	3	4	5	39	2	3	3	2	3	13
54	5	4	3	4	5	3	2	3	3	4	5	41	2	3	4	3	4	16
55	4	4	4	3	5	3	2	3	4	3	4	39	2	3	4	4	5	18
56	3	4	4	2	3	2	2	4	5	5	3	37	2	4	3	3	3	15
57	5	2	5	3	4	3	2	2	4	4	5	39	2	2	4	4	4	16
58	4	2	4	4	2	2	1	4	3	4	4	34	1	4	5	5	5	20
59	4	4	4	3	1	4	1	4	2	3	4	34	1	4	2	1	2	10
60	4	5	4	4	4	4	2	3	5	3	4	42	2	3	3	3	4	15
61	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	40	2	4	4	3	4	17
62	5	3	3	4	5	3	3	4	3	3	5	41	3	4	5	4	5	21
63	5	3	3	3	5	4	2	4	4	3	5	41	2	4	3	2	3	14
64	5	3	3	4	4	5	2	3	3	3	5	40	2	3	4	4	4	17
65	5	3	4	5	3	4	2	2	4	4	5	41	2	2	5	5	5	19
66	5	4	4	1	5	3	2	4	3	2	5	38	2	4	2	1	2	11
67	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	2	26	1	3	3	3	4	14
68	3	4	2	3	2	3	1	4	4	1	3	30	1	4	4	4	5	18
69	4	4	3	2	3	3	1	5	5	2	4	36	1	5	3	3	3	15
70	5	4	3	3	2	4	3	4	4	2	5	39	3	4	4	4	4	19
71	4	2	1	3	3	2	3	3	3	2	4	30	3	3	5	5	5	21
72	4	1	4	3	4	3	3	4	5	2	4	37	3	4	2	1	2	12
73	4	2	4	5	3	2	2	4	4	3	4	37	2	4	3	2	3	14
74	4	4	5	4	3	1	1	3	5	3	4	37	1	3	4	3	4	15
75	5	4	5	5	3	4	1	4	4	2	5	42	1	4	4	4	5	18
76	5	4	4	4	4	4	4	2	3	1	5	40	4	2	3	3	3	15
77	5	4	3	4	3	5	3	4	4	4	5	44	3	4	4	4	4	19
78	5	3	3	4	5	3	2	4	5	3	5	42	2	4	5	5	5	21
79	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	34	3	4	2	1	2	12
80	3	3	4	4	3	3	1	4	4	2	3	34	1	4	3	3	4	15
81	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	42	4	4	4	3	4	19
82	4	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	44	3	3	5	4	5	20
83	4	3	5	4	3	3	2	4	3	5	4	40	2	4	3	2	3	14
84	5	4	4	3	3	4	2	4	3	5	5	42	2	4	4	4	4	18
85	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	41	3	3	5	5	5	21

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan harus mencantumkan sumber pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merikan keuntungan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

86	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54	4	5	2	1	2	14
87	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	19	1	1	3	3	4	12
88	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	37	2	3	4	4	5	18
89	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	48	3	4	3	3	3	16
90	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	30	2	2	4	4	4	16
91	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43	3	4	5	5	5	22
92	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54	4	5	2	1	2	14
93	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	17	1	1	3	2	3	10
94	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	27	1	2	4	3	4	14
95	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	38	2	3	4	4	5	18
96	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	48	3	4	3	3	3	16
97	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32	2	3	4	4	4	17
98	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43	3	4	5	5	5	22

Lampiran 3 Hasil Uji Data Dengan SPSS Versi 26

1. Uji Descriptive

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	98	17.00	54.00	40.8980	6.55428
Kepuasan Nasabah	98	9.00	25.00	17.2041	3.53760
Valid N (listwise)	98				

Uji Validitas
 $r_{\text{tabel}} 98 = 0.199$

2. Uji Validitas

Varibel	Butir pernyataan	Item Total Correlation (r_{hitung})	R_{tabel}	keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0.677	0.199	Valid
	X2	0.530	0.199	Valid
	X3	0.596	0.199	Valid
	X4	0.561	0.199	Valid
	X5	0.672	0.199	Valid
	X6	0.670	0.199	Valid
	X7	0.699	0.199	Valid
	X8	0.532	0.199	Valid
	X9	0.549	0.199	Valid
	X10	0.507	0.199	Valid
	X11	0.677	0.199	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0.370	0.199	Valid
	Y2	0.346	0.199	Valid
	Y3	0.847	0.199	Valid
	Y4	0.835	0.199	Valid
	Y5	0.835	0.199	Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

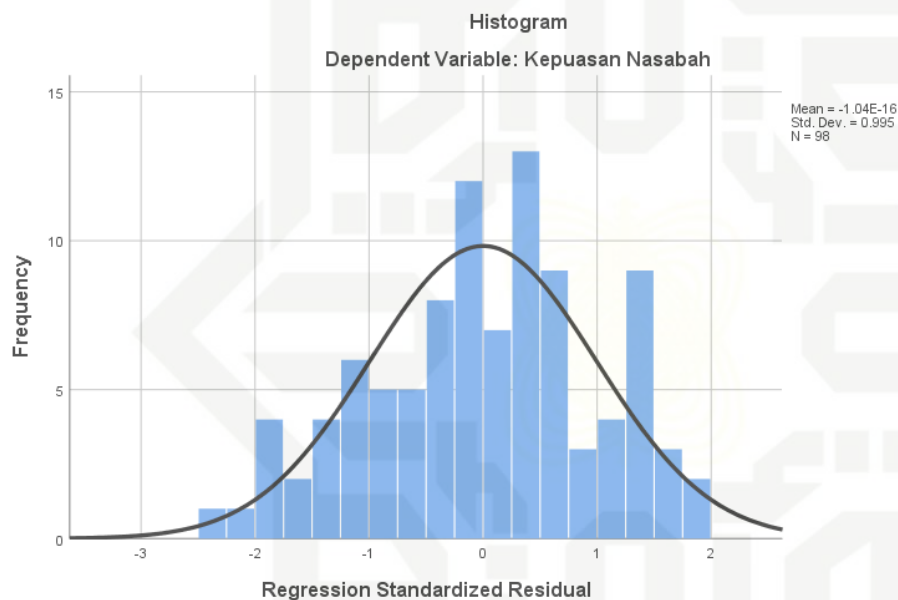
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.823	0.60	Reliabel
kepuasaan Nasabah (Y)	0.634	0.60	Reliabel

4. Uji Normalitas



5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.012	1.196		.846
	Kualitas Pelayanan	.040	.029	.140	.170

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.508	2.097		4.057
	Kualitas Pelayanan	.213	.051	.394	4.200

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

7. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.508	2.097		4.057
	Kualitas Pelayanan	.213	.051	.394	4.200

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

8. Hasil Korelasi

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.394**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	98	98
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.394**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	98	98

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

9. Hail R2 (Kofisien Determinasi)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.394 ^a	.155	.146	3.26840
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 4 Tabel Statistik

Titik Presentase Distribusi t (df = 1-85)						
Df	α Untuk Uji Dua Arah (<i>Two Tailed Test</i>)					
	0.5	0.2	0.1	0.05	0.02	0.01
	α Untuk Uji Satu Arah (<i>One Tailed Test</i>)					
	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1	3.077684	6.313752	12.7062	31.82052	63.65674
2	0.816497	1.885618	2.919986	4.302653	6.964557	9.924843
3	0.764892	1.637744	2.353363	3.182446	4.540703	5.840909
4	0.740697	1.533206	2.131847	2.776445	3.746947	4.604095
5	0.726687	1.475884	2.015048	2.570582	3.36493	4.032143
6	0.717558	1.439756	1.94318	2.446912	3.142668	3.707428
7	0.711142	1.414924	1.894579	2.364624	2.997952	3.499483
8	0.706387	1.396815	1.859548	2.306004	2.896459	3.355387
9	0.702722	1.383029	1.833113	2.262157	2.821438	3.249836
10	0.699812	1.372184	1.812461	2.228139	2.763769	3.169273
11	0.697445	1.36343	1.795885	2.200985	2.718079	3.105807
12	0.695483	1.356217	1.782288	2.178813	2.680998	3.05454
13	0.693829	1.350171	1.770933	2.160369	2.650309	3.012276
14	0.692417	1.34503	1.76131	2.144787	2.624494	2.976843
15	0.691197	1.340606	1.75305	2.13145	2.60248	2.946713
16	0.690132	1.336757	1.745884	2.119905	2.583487	2.920782
17	0.689195	1.333379	1.739607	2.109816	2.566934	2.898231
18	0.688364	1.330391	1.734064	2.100922	2.55238	2.87844
19	0.687621	1.327728	1.729133	2.093024	2.539483	2.860935
20	0.686954	1.325341	1.724718	2.085963	2.527977	2.84534
21	0.686352	1.323188	1.720743	2.079614	2.517648	2.83136
22	0.685805	1.321237	1.717144	2.073873	2.508325	2.818756
23	0.685306	1.31946	1.713872	2.068658	2.499867	2.807336
24	0.68485	1.317836	1.710882	2.063899	2.492159	2.79694
25	0.68443	1.316345	1.708141	2.059539	2.485107	2.787436
26	0.684043	1.314972	1.705618	2.055529	2.47863	2.778715
27	0.683685	1.313703	1.703288	2.051831	2.47266	2.770683
28	0.683353	1.312527	1.701131	2.048407	2.46714	2.763262
29	0.683044	1.311434	1.699127	2.04523	2.462021	2.756386
30	0.682756	1.310415	1.697261	2.042272	2.457262	2.749996
31	0.682486	1.309464	1.695519	2.039513	2.452824	2.744042
32	0.682234	1.308573	1.693889	2.036933	2.448678	2.738481
33	0.681997	1.307737	1.69236	2.034515	2.444794	2.733277
34	0.681774	1.306952	1.690924	2.032245	2.44115	2.728394
35	0.681564	1.306212	1.689572	2.030108	2.437723	2.723806
36	0.681366	1.305514	1.688298	2.028094	2.434494	2.719485
37	0.681178	1.304854	1.687094	2.026192	2.431447	2.715409
38	0.681001	1.30423	1.685954	2.024394	2.428568	2.711558
39	0.680833	1.303639	1.684875	2.022691	2.425841	2.707913
40	0.680673	1.303077	1.683851	2.021075	2.423257	2.704459

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

41	0.680521	1.302543	1.682878	2.019541	2.420803	2.701181
42	0.680376	1.302035	1.681952	2.018082	2.41847	2.698066
43	0.680238	1.301552	1.681071	2.016692	2.41625	2.695102
44	0.680107	1.30109	1.68023	2.015368	2.414134	2.692278
45	0.679981	1.300649	1.679427	2.014103	2.412116	2.689585
46	0.679861	1.300228	1.67866	2.012896	2.410188	2.687013
47	0.679746	1.299825	1.677927	2.011741	2.408345	2.684556
48	0.679635	1.299439	1.677224	2.010635	2.406581	2.682204
49	0.67953	1.299069	1.676551	2.009575	2.404892	2.679952
50	0.679428	1.298714	1.675905	2.008559	2.403272	2.677793
51	0.679331	1.298373	1.675285	2.007584	2.401718	2.675722
52	0.679237	1.298045	1.674689	2.006647	2.400225	2.673734
53	0.679147	1.29773	1.674116	2.005746	2.39879	2.671823
54	0.67906	1.297426	1.673565	2.004879	2.39741	2.669985
55	0.678977	1.297134	1.673034	2.004045	2.396081	2.668216
56	0.678896	1.296853	1.672522	2.003241	2.394801	2.666512
57	0.678818	1.296581	1.672029	2.002465	2.393568	2.66487
58	0.678743	1.296319	1.671553	2.001717	2.392377	2.663287
59	0.678671	1.296066	1.671093	2.000995	2.391229	2.661759
60	0.678601	1.295821	1.670649	2.000298	2.390119	2.660283
61	0.678533	1.295585	1.670219	1.999624	2.389047	2.658857
62	0.678467	1.295356	1.669804	1.998972	2.388011	2.657479
63	0.678404	1.295134	1.669402	1.998341	2.387008	2.656145
64	0.678342	1.29492	1.669013	1.99773	2.386037	2.654854
65	0.678283	1.294712	1.668636	1.997138	2.385097	2.653604
66	0.678225	1.294511	1.668271	1.996564	2.384186	2.652394
67	0.678169	1.294315	1.667916	1.996008	2.383302	2.65122
68	0.678115	1.294126	1.667572	1.995469	2.382446	2.650081
69	0.678062	1.293942	1.667239	1.994945	2.381615	2.648977
70	0.678011	1.293763	1.666914	1.994437	2.380807	2.647905
71	0.677961	1.293589	1.6666	1.993943	2.380024	2.646863
72	0.677912	1.293421	1.666294	1.993464	2.379262	2.645852
73	0.677865	1.293256	1.665996	1.992997	2.378522	2.644869
74	0.67782	1.293097	1.665707	1.992543	2.377802	2.643913
75	0.677775	1.292941	1.665425	1.992102	2.377102	2.642983
76	0.677732	1.29279	1.665151	1.991673	2.37642	2.642078
77	0.677689	1.292643	1.664885	1.991254	2.375757	2.641198
78	0.677648	1.2925	1.664625	1.990847	2.375111	2.64034
79	0.677608	1.29236	1.664371	1.99045	2.374482	2.639505
80	0.677569	1.292224	1.664125	1.990063	2.373868	2.638691
81	0.677531	1.292091	1.663884	1.989686	2.37327	2.637897
82	0.677493	1.291961	1.663649	1.989319	2.372687	2.637123
83	0.677457	1.291835	1.66342	1.98896	2.372119	2.636369
84	0.677422	1.291711	1.663197	1.98861	2.371564	2.635632
85	0.677387	1.291591	1.662978	1.988268	2.371022	2.634914
86	0.677354	1.291473	1.662764	1.987934	2.370494	2.634213
87	0.677321	1.291358	1.662553	1.987608	2.369979	2.6335282
88	0.677289	1.291246	1.662346	1.987289	2.369476	2.632859

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

89	0.677257	1.291136	1.662142	1.986977	2.368985	2.632204
90	0.677226	1.291027	1.661942	1.986672	2.368505	2.631564
91	0.677195	1.290920	1.661744	1.986373	2.368036	2.630938
92	0.677165	1.290815	1.661550	1.986081	2.367578	2.630326
93	0.677135	1.290711	1.661358	1.985794	2.367130	2.629727
94	0.677106	1.290609	1.661169	1.985513	2.366692	2.629141
95	0.677077	1.290508	1.660983	1.985238	2.366264	2.628568
96	0.677048	1.290408	1.660799	1.984968	2.365845	2.628007
97	0.677019	1.290310	1.660617	1.984703	2.365435	2.627458
98	0.676991	1.290213	1.660438	1.984444	2.365033	2.626920

DOKUMENTASI PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG PANAM SOEBRANTAS PEKANBARU”**, yang ditulis oleh:

NAMA : Wiwik Damayani
NIM : 12020524707
PROGRAM STUDI : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin 12 Januari 2026

Waktu : 13.00 WIB s/d selesai

Tempat : Ruang Peradilan Semu.

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Januari 2026
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Jenita, MM

Sekretaris
Madona Khairunnisa, S.E.I., ME.Sy

Penguji I
Dr. Jonnius, SE., MM

Penguji II
Dr. Musnawati, SE., M. Ak

Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. H. Maghfirah, MA

NIP. 19741025 200312 1 002