

## ABSTRAK

**Musdalifah Muis 2024**, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Luwu*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Populasinya yakni Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling* dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 98 nasabah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan pembagian kuesioner/angket dalam bentuk google form kepada nasabah.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan 1. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. 2. Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. 3. Kinerja Karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. 4. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kinerja Karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, kualitas produk, kinerja karyawan dan kepuasan nasabah