

ABSTRAK

Sri Hastuti, 2022. *“Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Kota Palopo”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh: Hendra Safri.

Skripsi ini membahas tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada pegadaian syariah. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada pegadaian syariah Kota Palopo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dekskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga alur kegiatan yang terjadi secara langsung bersamaan yaitu data, penyajian data dan kesimpulan, penarikan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pada pegadaian syariah baik. Pegadaian syariah dalam menjalin hubungan dengan nasabah menerapkan sistem kekeluargaan yang di dalamnya terdapat unsur reliabilitas yang baik, daya tanggap yang baik, sikap empati yang tinggi terhadap nasabah, jaminan kepuasan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap nasabah. Hasil penelitian di atas terkait standar kepuasan nasabah di pegadaian syariah Palopo dapat disimpulkan bahwa standar kepuasan nasabah terukur dari kemudahan nasabah dalam bertransaksi pada pegadaian syariah. Nasabah pada pegadaian syariah secara garis besar merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan alasan bahwa karyawan pegadaian syariah ramah, sopan santun, dan baik terhadap nasabah. Namun yang menjadi saran kepada pihak pegadaian syariah adalah jangkauan layanannya harus diperluas sampai kepada pelosok.

Kata Kunci : kualitas layanan, kepuasan nasabah, pegadaian syariah.