

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
KARYAWAN PEGADAIAN SYARIAH DI PALEMBANG
(STUDI KASUS UPS SUKABANGUN)**

STEBIS @

IGM



Indo Global Mandiri

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh :

ANDIKO AKBAR SEPTIANSYAH

NPM. 201901067

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Karyawan Pegadaian
Syariah Di Palembang (Studi Kasus UPS Sukabangun)
Nama : Andiko Akbar Septiansyah
NPM : 201901067
Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I



Nova Yanti Malcha, SE.,MM
NIDN. 2104117402

**Palembang, 2023
Mengetahui
Pembimbing II**



Dr. Waldi Nopriansyah, S.H.I.,M.S.I
NIDN. 2103118601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,


Judul : Pengaruh Labelisasi Halal Dan Promosi Digital Terhadap Peningkatan
Penjualan (Studi Kasus Warung Bakso Sidodadi Ra. Abusamah)
Nama : Berlian Febryanti
NPM : 201901023
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Komprehensif,


Ketua Penguji

:


Saprida, S.H.I., M.H.I
NIDN. 2114118401


Penguji I

:


Nova Yanti Maleha, S.E., MM
NIDN. 2115109101


Penguji II

:


Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

Palembang, 07 September 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh:

STEBIS®
Kaprod Ekonomi Syariah

EKONOMI SYARIAH
Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

STEBIS®
Ketua STEBIS IGM


H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

LEMBAR REVISI

Nama : Berlian Febryanti
NPM : 201901023
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Labelisasi Halal Dan Promosi Digital Terhadap Peningkatan Penjualan (Studi Kasus Warung Bakso Sidodadi Ra. Abusamah)

Ketua Penguji :

Saprda, S.H.I., M.H.I
NIDN. 2114118401

Penguji I :

Nova Yanti Malcha, S.E., MM
NIDN. 2115109101

Penguji II :

Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

Palembang, 07 September 2023
Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS
IGM

EKONOMI SYARIAH
Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andiko Akbar Septiansyah
NPM : 201901067
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah di Palembang (studi kasus UPS Sukabangun)

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya ilmiah sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademika dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, Desember 2023

Menyatakan,



Andiko Akbar Septiansyah
NPM.201901067

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andiko Akbar Septianysah

NPM 201901067

Program Studi : Ekonomi Syariah

Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Di Palembang (Studi Kasus UPS Sukabangun)**. Beserta perangkat saya yang ada (Jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, Desember 2023



Andiko Akbar Septianysah
Npm: 201901067

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Akan selalu ada kesuksesan bagi siapapun selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki.”

Bambang Pamungkas

~ Selalu untuk berpikiran positif tentang apapun, agar hal-hal yang baik menghampirimu karena dirimu adalah setiap hal apa yang kamu pikirkan ~

Andiko Akbar Septiansyah

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Kepada :

- **Orang tuaku tercinta yang selalu memberikan doa, cinta dan kasih sayang kepada saya**
- **Adikku dan Kakak Perempuan yang selalu menemani, mendoakan dan memberikan dukungan**
- **Seluruh keluarga besar yang selalu membantu dan memberikan dukungan**
- **Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan angkatan 2019 program studi Ekonomi Syariah yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini**
- **Almamaterku STEBIS IGM yang telah memberikan kenangan selama masa perkuliahan**
- **Pendamping hidupku kelak**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT. yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat kesempatan sehingga dapat dapat memperlancar dalam penyusunan Skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Di Palembang (Studi Kasus Ups Sukabangun)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program Strata-1 Program Studi Ekonomi Syariah, Stebis Indo Global Mandiri Palembang.

Dalam penyusunan Skripsi ini, tidak sedikit kendala yang kami hadapi. Namun kami juga menyadari bahwa kelancaran dan penyusunan Skripsi ini tidak lain berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala atau hambatan yang saya selama proses penyusunan ini dapat teratasi. Karena itu pada kesempatan ini saya mengucapkan Terima Kasih kepada :

1. Bapak H. Chandra Satria, S.E, M.Si selaku ketua pimpinan Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS IGM).
2. Bapak Amir Salim, S.E.I., M.E selaku Program Studi Ekonomi Syariah sekaligus Pembimbing Akademik.
3. Ibu Nova Yanti Maleha, S.E., M.M dan Bapak Dr. Waldi Nopriansyah, S.H.I., M.H.I selaku Dosen Pembimbing I dan II Skripsi saya yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan arahan sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini.
4. Papa Karmedi dan Mama Diati selaku orang tua penulis, terima kasih setinggi-tingginya sudah selalu memberikan doa, support serta cinta kasih yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini. Terima Kasih atas pengorbanan, kerja keras, dan waktu yang telah diberikan.
5. Kakak perempuan saya Melly Kurniati, S.Pd dan Adik saya Shella Novita terima kasih atas supportnya selama saya skripsian.
6. Special untuk Sindy Khumairoh Utami, S.pd terima kasih sudah menemani dan selalu menjadi penyemangat untuk terus maju dan maju hingga saya bisa menyelesaikan skripsi.

7. Teman-teman seperjuangan yang telah berpartisipasi saya ucapkan terima kasih atas kerja samanya.

Semoga Skripsi ini dapat memberikan wawasan, pengetahuan, pengalaman, dan sumbangsi pemikiran kepada para pembaca. Saya menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kurangnya dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu saya mohon kritik dan sarannya untuk kedepan yang lebih baik.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 24 Juli 2023

Penulis

Andiko Akbar Septiansyah

NPM. 201901067

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
PEDOMAN LITERASI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kepuasan Nasabah	10
2.2 Pelayanan Karyawan.....	13
2.3 Mengukur Kualitas Pelayanan	19
2.4 Kajian Pustaka.....	22
2.5 Hipotesis.....	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	29

3.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	29
3.3	Waktu Dan Tempat Penelitian.....	29
3.4	Jenis dan Sumber Data	30
3.5	Populasi dan Sampel	30
3.6	Operasional Variabel.....	31
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.8	Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Umum Nasabah Yang Menjadi Responden.....	38
4.2	Analisis Data	40
4.3	Pembahasan.....	48

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	51

DAFTAR PUSTAKA	52
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	54
----------------------	-----------