

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PEGADAIAN SYARIAH
(Pada Pegadaian Syariah di Surakarta)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh

**ISMAIL AL HAKIM
B 100150100**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PEGADAIAN SYARIAH
(Pada Pegadaian Syariah di Surakarta)

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh

ISMAIL AL HAKIM

B 100 150 100

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen

Pembimbing



Muhammad Sholahuddin.,S.E., M.Si.

NIK 824

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

NASABAH PEGADAIAN SYARIAH

(Pada Pegadaian Syariah di Surakarta)

ISMAIL AL HAKIM

B100150100

**Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Kamis, 22 Agustus 2019
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji:

1. Jati Waskito S.E.,M.Si
(Ketua Dewan Penguji).
2. Nur Achmad S.E.,M.Si
(Sekretaris Dewan Penguji)
3. Muhammad Sholahuddin S.E.,M.Si
(Anggota Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



**(Dr. Syahidin, S.E., M.M.)
NIRAWAN: 0017025701**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Penulis,



ISMAIL AL HAKIM

B 100150100

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PEGADAIAN SYARIAH
(Pada Pegadaian Syariah di Surakarta)**

Abstrak

Tujuan penelitian ini Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah. Untuk menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah. Untuk menganalisis pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Pegadaian Syariah di Surakarta. Metode pengambilan sampel ini berdasarkan teknik *probability* yaitu *Convenience Sampling*, Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil variable bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel empati berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis kelima yang diajukan terbukti kebenarannya. Kebaharuan dalam penelitian ini adalah kasus pegadaian syariah empati yang berlebihan dapat berpengaruh negative terhadap kepuasan nasabah, karena dalam hal pinjam meminjam adalah sesuatu yang rahasia atau privasi.

Kata Kunci : Bukti Fisik (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kehandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) dan Kepuasan Nasabah.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of physical evidence (*tangibles*) on customer satisfaction. To analyze the effect of responsiveness (*responsiveness*) on customer satisfaction. To analyze the effect of reliability on customer satisfaction. To analyze the effect of guarantees on customer satisfaction. To analyze the effect of empathy (*empathy*) on customer satisfaction. The population in this study were all customers of Pegadaian Syariah in Surakarta. This sampling method is based on probability techniques namely *Convenience Sampling*. The sample used in this study was 100 respondents. Based on the results of the physical evidence variable a positive and significant effect on customer satisfaction. Reliability variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. The responsiveness variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. The guarantee variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. The empathy variable has a negative and significant effect on customer satisfaction. Thus the fifth hypothesis proposed is proven true. The novelty in this research is the case of excessive

empathy syariah pawnshop can negatively affect customer satisfaction, because in the case of borrowing and borrowing is something that is confidential or privacy.

Keywords: Physical Evidence (Tangible), Responsiveness (Responsiveness), Reliability (Reliability), Assurance (Assurance) and Customer Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Pertumbuh kembangnya perekonomian di Indonesia yang berdiri di bidang jasa sangat pesat dan ketat, membuat para produsen berinovasi dan berkreasi untuk mewujudkan permintaan dari konsumennya. Dalam menghadapi persaingan perusahaan harus meningkatkan mutu kualitas pelayanan terhadap konsumen sehingga dapat menimbulkan suatu kepuasan yang berpengaruh positif bagi perusahaan. Mempertahankan pelanggan lebih mudah dibandingkan mencari pelanggan yang baru karena mencari pelanggan yang baru lebih sulit (Zulkifli, 2018).

Pegadaian pertama kali dikenali di negara negara Eropa seperti di Inggris, Belanda, dan Italia. Pegadaian di Indonesia mulai ada ditandai dengan adanya Bank Van Leening yang didirikan di Batavia 20 Agustus 1746 (M.Sholahuddin 2018:153). Pegadaian beberapa kali berganti status dari perusahaan negara ke perusahaan jawatan lalu ke perusahaan umum atau sering disebut PERUM Pegadaian sampai sekarang. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Layanan Gadai Syariah pada Januari 2003.

Pemikiran masyarakat Pegadaian sangat identik dengan kesengsaraan dan kesulitan untuk mendapatkan pinjaman uang, tidak heran apabila yang datang ke pegadaian, secara umum dengan berpenampilan lusuh dan wajah tertekan. Akan tetapi dengan motto barunya pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Dengan adanya pegadaian masyarakat dapat mempercayai salah satu Lembaga keuangan setelah bank dan mempunyai pangsa pasar yang luas. Pegadaian adalah suatu badan atau organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa peminjaman uang dengan menggadaikan suatu barang sebagai jaminan (Sholahuddin et al., 2016). Gadai merupakan cara kerja meminjam uang dengan jangka waktu tertentu dengan menyerahkan barang tertentu sebagai jaminan apabila utang tersebut tidak memenuhi tebusan atau hutangnya.

Adanya kualitas pelayanan yang baik di suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan (Murti, Yulianto, & Hidayat, 2015). Dalam jangka Panjang, perusahaan akan dapat memahami dan mengetahui harapan dan kebutuhan konsumen. Konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Salah satu tindakan kualitas pelayanan yaitu memberikan pelayanan dengan sebaik baiknya. Pelayanan tersebut dapat berupa kecepatan, ketepatan waktu, tanggap terhadap keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang terbaik.

Menurut Kotler dan Keller (2007) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja di atas harapan maka pelanggan sangat puas atau senang. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini menganalisis tentang kualitas pelayanan secara deskriptif dan adapun yang meneliti secara kuantitatif. Penelitian sebelumnya meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar yang dilakukan oleh Sulistyawati dan Seminari (2015) yang meneliti tentang pelanggan restoran yang berjumlah 105 responden sedangkan hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar. Karena belum ditemukan penelitian sejenis dengan objek Pegadaian Syariah maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Surakarta.

Semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk Pegadaian. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi (Panjaitan & Yuliati, 2016). Pelayanan yang maksimal sangat di perhatikan di pegadaian cabang Surakarta, selain pelayanan pegadaian juga

mengutamakan kebersihan kantor dan seragam pakaian yang di pakai karyawan. Berdasarkan uraian di atas maka kualitas pelayanan Pegadaian Surakarta menjadi topik menarik untuk diteliti. Maka judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Surakarta”.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *survey* lapangan (*field research*). Sumber data adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Pegadaian Syariah di Surakarta. Metode pengambilan sampel ini berdasarkan teknik *probability* yaitu *Convenience Sampling*, dimana setiap pengunjung memiliki kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi liner berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji F dan Uji Koefisien Determinan (R^2).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item	Component					
	1	2	3	4	5	6
X1_1				0,885		
X1_2				0,827		
X1_3				0,889		
X1_4				0,886		
X2_1					0,842	
X2_2					0,854	
X2_3					0,894	
X2_4					0,861	
X3_1						0,855
X3_2						0,819
X3_3						0,826
X3_4						0,812
X4_1			0,882			
X4_2			0,910			
X4_3			0,895			
X4_4			0,872			
X5_1		0,852				
X5_2		0,932				

X5_3	0,909
X5_4	0,826
Y1	0,772
Y2	0,920
Y3	0,842
Y4	0,765
Y5	0,716

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa bahwa item pertanyaan dinyatakan valid, karena setiap item pertanyaan yang menjadi indikator masing-masing variabel telah terekstrak secara sempurna dan mempunyai factor loading lebih dari 0,5.

3.2 Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Bukti Fisik	0,914	Reliabel
Keandalan	0,893	Reliabel
Daya Tanggap	0,873	Reliabel
Jaminan	0,931	Reliabel
Empathi	0,920	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan *Cronbach's Alpha* sebagaimana terlihat pada tabel 2 menunjukkan bahwa nilai Alpha lebih dari 0,6. Oleh karena itu dapat ditentukan bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel.

3.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B	t_{hitung}	Sig
(Constant)	6,278	2,050	0,043
Fisik	0,279	2,232	0,028
Keandalan	0,244	2,188	0,031
Daya Tanggap	0,269	2,016	0,047
Jaminan	0,251	2,107	0,038
Empathi	-0,166	-2,275	0,025
R^2	= 0,301	F_{hitung} = 8,096	
Adjusted R^2	= 0,264	sig = 0,000	

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

$$Y = 6,278 + 0,279X_1 + 0,244X_2 + 0,269X_3 + 0,251X_4 - 0,166X_5 \quad (1)$$

Dari persamaan di atas maka diinterpretasikan sebagai berikut :

Konstanta dengan nilai sebesar positif 0,030 berarti apabila variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy sama dengan (0), maka kepuasan nasabah yang dicapai meningkat. Koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar 0,279 berarti apabila variabel bukti fisik naik, maka kepuasan nasabah akan meningkat dengan asumsi keandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy konstan. Koefisien regresi variabel keandalan sebesar 0,244 berarti apabila variabel keandalan naik, maka kepuasan nasabah akan meningkat dengan asumsi bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empathy konstan.

Koefisien regresi variabel tanggap sebesar 0,269 berarti apabila variabel daya tanggap naik, maka kepuasan nasabah akan meningkat dengan asumsi bukti fisik, keandalan, jaminan dan empathy konstan. Koefisien regresi variabel jaminan sebesar 0,251 berarti apabila variabel jaminan naik, maka kepuasan nasabah akan meningkat dengan asumsi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empathy konstan. Koefisien regresi variabel empathy sebesar -0,166 berarti apabila variabel empathy naik, maka kepuasan nasabah akan menurun dengan asumsi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan konstan. Dengan demikian semakin empati maka kepuasan tidak tercapai dan sebaliknya.

3.4 Hasil Uji t

Tabel 4. Hasil Uji t

Variabel	t _{hitung}	Sig	Keterangan
Bukti Fisik	2,232	0,028	Ho ditolak
Keandalan	2,188	0,031	Ho ditolak
Daya Tanggap	2,016	0,047	Ho ditolak
Jaminan	2,107	0,038	Ho ditolak
Empathi	-2,275	0,025	Ho ditolak

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel bukti fisik diketahui Ho ditolak t hitung lebih besar dari t tabel ($2,232 > 1,984$) atau nilai t.sig (0,028) lebih kecil dari 0,05 (α) maka bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan nasabah. Variabel keandalan diketahui H_0 ditolak t hitung lebih besar dari t tabel ($2,188 > 1,984$) atau $t.sig$ ($0,031$) lebih kecil dari $0,05$ (α) maka keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel daya tanggap diketahui H_0 ditolak t hitung lebih besar dari t tabel ($2,016 > 1,984$) atau $t.sig$ ($0,047$) lebih kecil dari $0,05$ (α) maka tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Variabel jaminan diketahui H_0 ditolak t hitung lebih besar dari t tabel ($2,107 > 1,984$) atau $t.sig$ ($0,038$) lebih kecil dari $0,05$ (α) maka jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel *empathi* diketahui H_0 ditolak t hitung lebih besar dari t tabel ($-2,275 > -1,984$) atau $t.sig$ ($0,025$) lebih kecil dari $0,05$ (α) maka *empathi* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3.5 Hasil Uji F

Tabel 5. Hasil Uji F

Variabel	F_{hitung}	F_{tabel}	
Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, <i>Empathi</i>	8,096	0,253	Berpengaruh signifikan

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Berdasarkan hasil diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($8,096 > 2,53$), maka berpengaruh signifikan, Berarti secara bersama-sama variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan *empathi* berpengaruh secara bersama terhadap kepuasan nasabah.

3.6 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square
Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, <i>Empathi</i>	.549	.301	.264

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Berdasarkan hasil analisis data yang menggunakan bantuan komputer program SPSSfor windows maka dapat diperoleh *adjusted R square* (R^2) diperoleh sebesar 0,264, berarti variasi perubahan variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh

variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy sebesar 26,4%. Sedangkan sisanya sebesar 73,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

3.7 Pembahasan

1) Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Surakarta.

Variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian adanya Bukti Fisik dalam hal ini buktifisik dari fasilitas yang disediakan perusahaan, akan menambah kepuasan dari nasabah dalam hal menggadaikan barangnya. Hal ini membuktikan bahwa tempat pegadaian yang nyaman, lokasi mudah ditemukan, ruangan yang menarik dengan dekorasi, fasilitas yang bersih, karyawan berpenampilan menarik dan rapi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lubis (2013) dan Aliansyah (2012) yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan.

2) Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Surakarta

Variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian adanya kualitas sumberdaya manusia yang baik dari karyawan, akan menambah kepuasan dari nasabah. Hal ini juga membuktikan bahwa karyawan memiliki kecepatan dalam menangani setiap nasabah, menerima pelayanan dengan cepat, memperhatikan setiap nasabah dan cekatan dalam menangani nasabah yang membutuhkan bantuan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lubis (2013) dan Aliansyah (2012) yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan.

3) Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Surakarta

Variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian adanya kualitas pelayanan dengan daya tanggap yang baik dari karyawan dan pihak perusahaan akan menambah kepuasan dari nasabah. Hal ini membuktikan bahwa karyawan memiliki kemampuan dalam melayani nasabah, memiliki kesiapan dalam menangani kebutuhan nasabah, memberikan

perhatian serius terhadap nasabah, keakuratan dalam administrasi dan memberikan perhatian kepada nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lubis (2013) dan Aliansyah (2012) yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan.

4) Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Surakarta

Variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian adanya jaminan yang diberikan Pegadaian akan membuat nasabah semakin puas dalam menggunakan jasa pegadaian. Hal ini menunjukkan karyawan memiliki pengetahuan yang baik, menjaga kebersihan tempat kerja, merasa nyaman berada dalam ruangan dan selalu bersikap sopan dan sabar kepada nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lubis (2013) dan Aliansyah (2012) yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan.

5) Empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Surakarta

Variabel empathy berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian adanya kualitas pelayanan yaitu empati yang dimiliki karyawan akan memberikan kesan tersendiri bagi nasabah yang mana akan berdampak pada kepuasan nasabah. Hal ini membuktikan bahwa karyawan selalu memberikan perhatian, yang mana semakin karyawan memiliki empati maka nasabah semakin tidak puas dan sebaliknya bila semakin karyawan tidak empati maka semakin puas. Yang mana nasabah pegadaian membutuhkan uang untuk kebutuhan dan keperluan pribadi dengan menggadaikan barang tetapi karyawan pegadaian terlalu berempati atau terlalu perhatian rasa ingin tahu namun nasabah pegadaian sensitive jika ditanya permasalahan pribadi yang menimbulkan tidak adanya kepuasan nasabah, dan sebaliknya. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Lubis (2013) dan Aliansyah (2012) yang menyatakan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

- 1) Variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan terbukti kebenarannya.
- 2) Variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan terbukti kebenarannya.
- 3) Variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan terbukti kebenarannya.
- 4) Variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis keempat yang diajukan terbukti kebenarannya.
- 5) Variabel empati berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis kelima yang diajukan terbukti kebenarannya.

4.2 Keterbatasan Penelitian

- 1) Penelitian ini terbatas pada variabel yang digunakan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.
- 2) Penelitian ini terbatas pada nasabah pada pegadaian yang berjumlah 100 responden.

4.3 Saran

- 1) Bagi pegadaian sebaiknya memperbaiki teknik empati yang menyebabkan nasabah puas.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya agar dapat dilanjutkan sampai pada variabel loyalitas nasabah sebagai variabel dependen dengan menjadikan variabel kepuasan sebagai variabel intervening.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketigabelas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Murti, Yulianto & Hidayat. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan)

- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016.
- Sholahuddin et al., 2016. Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah Di Indonesia, The 5 th University Research Coloquium. 2016.
- Sulistyawati, Ni Made Arie dan Ni Ketut Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indu Ubud Gianyar. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8, 2. 2318-2332
- Zulkifli. 2019. Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pedagangan Soebrantas. SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah. Volume 1 Nomor 1, Juni 2018.