

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PEGADAIAN SYARIAH CABANG BABAKAN
SURABAYA

Ghoni Nur Azizi

Ilmu Ekonomi/Perbankan dan Jasa Keuangan

Dr. Sugeng Hariadi, S.E., M.Si. dan Dra.ec. Mintarti Ariani, M.Si.

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Babakan Surabaya yang telah melakukan kegiatan atau pernah melakukan transaksi di cabang tersebut terhadap kualitas pelayanan yang telah didapat. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga dapat digolongkan menjadi beberapa objek. Dalam penelitian ini melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dilihat dari aspek tentang wujud fisik, empati, kehandalan, dan daya tanggap. Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis kuantitatif dan analisis data data yang digunakan berupa data primer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *empathy*, *reliability*, dan *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Babakan Surabaya.

Kata kunci: *customer service*, pelayanan, kepuasan, nasabah, *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PEGADAIAN SYARIAH CABANG BABAKAN
SURABAYA

Ghoni Nur Azizi

Ilmu Ekonomi/Perbankan dan Jasa Keuangan

Dr. Sugeng Hariadi, S.E., M.Si dan Dra.ec. Mintarti Ariani, M.Si.

ABSTRACT

This study is about customer satisfaction PT Pegadaian Syariah, Babakan Surabaya branch office that has carried out activities or has carried out transactions at said branch office, on the quality of service that have been obtained. The quality of services carried out by an institution can be classified into several objects. In this study, the quality of service provided by customer service is seen from aspects such as of tangible, empathy, reliability, and responsiveness. This study is of quantitative method and the data used is primary data. The results indicate that the tangible, empathy, reliability, and responsiveness variables have an effect on customer satisfaction PT Pegadaian Syariah, Babakan Surabaya branch.

Keyword: *customer service, service, satisfaction, customer, tangible, empathy, reliability, responsiveness*