

ABSTRAK

Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang

OLEH

TRI LUCKY FERNANDO

1730603304

Secara garis besar tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan SPSS 23. Pengumpulan data menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner yang disebar kepada 71 responden pada Nasabah Menggunakan Jasa Gadai di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Kemudian dilakukan analisis dengan data yang ada menggunakan Uji Validitas, Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis menggunakan Uji T.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa diketahui dari hasil uji linier sederhana dan hipotesis dilihat pada nilai F_{hitung} sebesar 32.303 dengan nilai F_{tabel} adalah 3,12 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $32.303 > 3,12$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dapat disimpulkan bahwa adanya Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Menggunakan Jasa Gadai di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

Keyword: *Biaya Penitipan (Ujrah), Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

The Effect of Custody Fees (Ujrah) and Service Quality on Customer Satisfaction Using Pawn Services Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang

OLEH

TRI LUCKY FERNANDO

1730603304

Broadly speaking, the purpose of this study is to find out how the effect of Custody Fees (Ujrah) and Service Quality on Customer Satisfaction Using Pawn Services at Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. This study uses a quantitative method using SPSS 23. Data collection uses primary data through the distribution of questionnaires distributed to 71 respondents to Customers Using Pawn Services at Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Then an analysis was carried out with the existing data using the Validity, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis and Hypothesis Testing using uji T.

The results of this study indicate that it is known from the results of a simple linear test and the hypothesis is seen in the Fcount value of 32,303 with the Ftable value being 3.12 so that the Fcount > F table or 32,303 > 3.12 then H0 is rejected and H1 is accepted, it can be concluded that there is an influence Custody Fees (Ujrah) and Service Quality have a positive and significant impact on customer satisfaction Using Pawn Services in Indonesia Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

Keyword: *Custody Fee (Ujrah), Service Quality, Customer Satisfaction*