

ABSTRAK

Muhammad Haris, 1950410049, Pengaruh Biaya Jasa Pemeliharaan (*Mu'nah*) Kecepatan Layanan Dan Kemudahan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus.

Penelitian ini dilakukan untuk mencari pengaruh biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*) terhadap keputusan nasabah memilih gadai emas di pegadaian syariah, mengetahui pengaruh kecepatan layanan pegadaian syariah terhadap keputusan nasabah memilih gadai emas, dan kemudahan layanan di pegadaian syariah terhadap keputusan nasabaha dalam memilih produk gadai emas di pegadaian syariah.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field reaseach* (Penelitian Lapangan) dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data diperoleh melalui data primer yaitu berkaitan dengan subyek penelitian dan data sekunder yaitu berkaitan dengan literatur yang berhubungan dengan obyek penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner, dengan jumlah responden sebanyak 93 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji f dan koefisien determinasi yang diolah melalui program SPSS versi 20 dengan taraf *sign* 5%. Validasi instrument diuji dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} 0,05. Sedangkan reliabilitas instrument penelitian diuji dengan melihat Cronbach's Alpha yang harus lebih besar dari 0,60 sebagai Batasan yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan hasil bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$; sig. $< 0,05$ yaitu biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai (2,189 $>$ 1,98698 ; 0,031), kecepatan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai (-1,161 $<$ 1,98698 ; 0,249), kemudahan layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai (2,007 $>$ 1,98698 ; 0,048). Pegadaian Syariah harus tetap mempertahankan kemudahan layanannya, serta menjaga biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*) nya sehingga tetap terjangkau. Pegadaian Syariah harus meninjau lagi terkait kecepatan layanan nya, hal ini dikarenakan faktor paling besar yaitu ketika suasana Pegadaian Syariah sedang sangat ramai, Pegaaian Sering kali menjadi sangat lambat dalam memberikan pelayanannya.

Kata Kunci : Biaya Jasa Pemeliharaan, Kecepatan Layanan, Kemudahan Layanan dan Keputusan Nasabah Gadai Emas