

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH
PADA PEGADAIAN SYARIAH DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA EKONOMI ISLAM**

OLEH:

TIA AGUSTINA

NIM: 22108030082

PEMBIMBING

MUHFIATUN, S.E.I., M.E.I.

NIP. 19890919 201503 2 009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2026

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1111/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2026

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : TIA AGUSTINA
Nomor Induk Mahasiswa : 22108030082
Telah diujikan pada : Jumat, 14 Agustus 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Muhfiatun, S.E.I., M.E.I.
SIGNED

Valid ID: 6a857a5b2477



Penguji I

Rizaldi Yusfiarto, S.Pd., M.M.
SIGNED

Valid ID: 6a83f46cc0e67



Penguji II

Agus Faisal, S.E.I., M.E.I.
SIGNED

Valid ID: 6a840937dbf04



Yogyakarta, 14 Agustus 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.
SIGNED

Valid ID: 6a867e14950bf

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Tia Agustina
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
 D.I. Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Tia Agustina
NIM : 22108030082
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah DIY

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam ilmu manajemen keuangan syariah.

Dengan ini saya mengharapkan agar skripsi di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 10 Agustus 2026
Pembimbing


Muhfiatun, S.E.I., M.E.I.
NIP. 19890919 201503 2 009

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tia Agustina

NIM : 22108030082

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah DIY” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan dibuat dalam *bodynote* serta daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan pada karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 10 Agustus 2026

The block contains an official stamp of Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta. The stamp is circular with the university's name in Indonesian and English. In the center is a logo featuring a bird (Garuda) and a crescent moon. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Tia Agustina
NIM 22108030082

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tia Agustina

NIM : 22108030082

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah DIY”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas *Royalty NonExclusive* ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 10 Agustus 2026
Penulis



Tia Agustina
NIM: 221080230082

SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tia Agustina

NIM : 22108030082

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Meyatakan bahwa saya memakai jilbab untuk dipasang pada ijazah saya. Atas segala konsekuensi yang timbul di kemudian hari sehubungan dengan pemasangan pas foto berjilbab pada ijazah saya tersebut adalah tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 10 Agustus 2026


Tia Agustina
NIM: 221080230082

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN MOTTO

“Selesaikan apa yang sudah kamu mulai, lewati saja badainya jangan ubah
tujuannya”

“Orang lain ga akan bisa paham *stungle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin
tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun
nggak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga
dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

“_Jika bukan karena Allah yang mampukan, aku mungkin sudah lama menyerah”

(Q.S Al-Insyirah: 05-06)

“Perang telah usai, aku bisa pulang”

Kubaringkan panah dan berteriak MENANG!!!

(Nadin Amizah)

“Pada akhirnya, ini semua hanyalan permulaan”

- Nadin Amizah -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrrahmanirrahim

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan rahmat, nikmat, kekuatan dan kesempatan yang tak henti diberikan hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Diantara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Dengan penuh syukur dan ketulusan, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

Yang pertama kepada kedua orang tua saya tercinta. Terima kasih atas doa yang tiada henti tanpa diminta, kesabaran yang luar biasa, dan kasih sayang serta pengorbanan

Terima kasih penulis ucapkan kepada orang tua kedua saya, yaitu Om dan Bu lek yang selama ini sudah menjadi orang tua kedua penulis selama menempuh Pendidikan di jogja. segala bentuk dukungan, semangat serta motivasi, hingga akhirnya sampai dititik pencapaian ini.

Terimakasih kepada kakakku terhebat, terimakasih selalu menjadi garda terdepan untuk adiknya, serta menjadi sumber motivasi dan kebahagiaan. Terimakasih atas setiap doa dan dukungan yang tak pernah berhenti.

Teruntuk Alm. Mbah Kakung dan Alm. Mbahyi, yang telah berpulang ke rahmatullah disela penulis dalam menempuh proses perkuliahan, terimakasih atas dukungan, semangat dan doa-doa yang terus mengalir tanpa pernah diminta, semoga ditempatkan disisi terbaik Allah SWT.

Terakhir, untuk diri saya sendiri Tia Agustina, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terimakasih pada jiwa dan raga yang masih tetap tegar dan ikhlas dalam menjalani semuanya hingga sekarang. Terimakasih telah percaya pada keraguan dan

kelelahan dalam setiap proses ini, meskipun jalannya terasa berat. Saya bangga pada diri saya sendiri! Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tega, mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.



PEDOMAN LITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Ẓāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Šād	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā'		

ع	‘Ain	ʔ	zet (dengan titik di bawah)
غ	Gain	z	
ف	Fā’	‘	koma terbalik di atas
ق	Qāf	g	ge
ك	Kāf	f	ef
ل	Lām	q	qi
م	Mīm	k	ka
ن	Nūn	l	el
و	Wāwu	m	em
ه	Hā’	n	en
ء	Hamzah	w	w
ي	Yā’	h	ha
		,	apostrof
		Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta‘addidah</i>
عدة	ditulis	<i>‘iddah</i>

C. *Tā’ marbūṭah*

Semua *tā’ marbūṭah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>‘illah</i>
كرامة الأولياء		

	ditulis	<i>karāmah al-auliā'</i>
--	---------	--------------------------

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----◌-----	Fathah	ditulis	A
-----◌-----	Kasrah	ditulis	i
-----◌-----	Ḍammah	ditulis	u

فَعَلَ	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	ditulis	<i>ẓukira</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	ditulis	<i>yaẓhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif جَاهِلِيَّة	Ditulis	<i>Ā</i>
	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fathah + yā' mati تَنْسَى	ditulis	<i>ā</i>
	ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati كَرِيم	ditulis	<i>ī</i>
	ditulis	<i>karīm</i>
4. Ḍammah + wāwu mati فُرُوض	ditulis	<i>ū</i>
	ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + yā' mati بَيْنَكُمْ	ditulis	<i>Ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wāwu mati قَوْل	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ كُفِرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qomariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أَهْلُ السَّنَةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah rabbil'alamini, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas kelimpahan rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah di daerah Istimewa Yogyakarta”** Sholawat serta salam peneliti panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benerang seperti saat ini. Alhamdulillah, setelah melewati berbagai proses yang cukup panjang, akhirnya dapat penulis selesaikan meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Penelitian ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu di Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam proses menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak bantuan serta dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Noorhaidi, S.Ag.,M.A., M.Phil., Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga.
3. Dr. Darmawan, S.Pd., M.AB dan Ibu Ratna Sofiana, SH.,M.SI selaku ketua dan sekretaris prodi Manajemen Keuangan Syariah (MKS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga.
4. Ibu Muhfiatun, S.E.I., M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktunya ditengah kesibukan, untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada peneliti, sehingga proses dalam penulisan skripsi ini bisa berjalan dengan lancar. Terima kasih telah

mempermudah setiap proses dalam penulisan skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, serta balasan terbaik untuk setiap kebaikan yang Ibu berikan.

5. Ibu Ratna Sofiana, SH.,M.SI selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dan membimbing untuk semua hal yang berkaitan dengan studi penulis.
6. Seluruh Dosen Manajemen Keuangan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama perkuliahan.
7. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu dalam proses administrasi selama perkuliahan.
8. Responden yang telah memberikan bantuan, informasi, dan kerjasamanya.
9. Teristimewa, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu dua sosok luar biasa yang menjadi alasan utama penulis mampu berdiri di titik ini. Terima kasih atas doa-doa yang terus mengalir tanpa pernah diminta serta dukungan yang tiada henti. Meskipun Bapak dan Ibuk tidak berkesempatan menempuh pendidikan hingga bangku perkuliahan, tapi keduanya selalu mengusahakan agar anaknya dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Sebagai anak kedua, penulis bersyukur dan bangga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana sebagai lulusan pertama di keluarga. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, umur yang panjang, serta membalas seluruh kebaikan, pengorbanan, dan keikhlasan Bapak dan Ibuk dengan pahala yang berlipat ganda.
10. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Om dan Bu lek, beliau adalah orang tua kedua penulis selama penulis menempuh pendidikan di bangku perkuliahan, terima kasih atas dukungan, dan doa serta arahan dan nasihat yang selalu beliau berikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan di bangku

perkuliahan ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, umur yang Panjang, serta membalas seluruh kebaikan, pengorbanan, dan keihlasan Om dan Bulik dengan pahala yang berlipat ganda.

11. Terima kasih penulis sampaikan kepada Kakak dan Istrinya. Atas arahan, dukungan, perhatian dan doanya serta menjadi penyemangat bagi penulis dalam menempuh proses perkuliahan sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan dengan sebaik-baiknya.
12. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada adik dan keponakan tersayang, Dian Ariani Puspita N, Deviana Putri P, Rangga Fadzli S, Raisya Larisa P. kehadiran mereka dengan canda tawa, keceriaan sering kali menjadi penghibur dan menjadi penyemangat bagi penulis dalam menempuh proses perkuliahan, dan untuk M. Saka Arjuna R, Charissa Adhi Aqila P, Reyza Adhi Alfarendra mereka adalah ponakan yang paling penulis sayangi semoga kalian kelak menjadi anak yang sholeh dan sholehah, tumbuh menjadi anak baik dan berbakti kepada kedua orang tua.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen Keuangan Syariah Khususnya Dina Tyas Puspita, Talitha Tsaqif Salsabila, Nuzulia Fitriani, Destri Romiza, Trinita Atika Syafa, Wansisca Putri dan Marselina Andriyani, terima kasih atas kebersamaan, dukungan semanagat kepada penulis.
14. Keluarga KKN 182 Kasuran, Rahmad, Fifi, Kakak Bintang, Adik Asrar, Adik Nabila, Pak lek Angga, Bu lek Widya dan Adik Ulfa. Mereka adalah keluarga kedua selama di Jogja, terima kasih sudah mengukir cerita yang bermakna bagi penulis dan pengalaman berharga selama masa pengabdian kepada masyarakat. Kebersamaan, kerja sama, serta berbagai pembelajaran yang diperoleh selama kegiatan KKN, menjadi kenangan yang tak pernah terlupakan dan pengalaman berharga bagi penulis.

15. Seluruh pihak yang telah terlibat, memberikan doa serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

16. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri Tia Agustina. *Alhamdulillah* atas izin dan rahmat-nya sehingga penulis dapat melewati proses hingga sampai pada titik ini. terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dimasa yang akan mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi kecil dalam dunia akademik.

Yogyakarta, 24 April 2026

Penulis,



Tia agustina

NIM. 22108030082

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN LITERASI ARAB-LATIN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
ABSTRACT	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori	12
B. Kajian Pustaka	26
C. Pengembangan Hipotesis	31
D. Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian	44
B. Populasi dan Sampel	45
C. Definisi Operasional Variabel	47

D. Metode Pengumpulan Data	50
E. Instrumen Penelitian	52
F. Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	58
B. Hasil Analisis Penelitian	62
C. Pembahasan	85
BAB V	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	104
C. Keterbatasan Penelitian	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	115
CURRICULUM VITAE	131



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3. 2 Skala Berdasarkan Skala Likert	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Demografi Responden.....	59
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Berdasarkan Kuesioner	63
Tabel 4. 3 Uji Loading Factor	66
Tabel 4. 4 Uji Validitas Konvergen dengan AVE	68
Tabel 4. 5 Uji Validitas Diskriminan (Fornell-larcker)	70
Tabel 4. 6 Uji Validitas Diskriminan (Cross Loading).....	71
Tabel 4. 7 Uji Reabilitas.....	73
Tabel 4. 8 Hasil R-Square	75
Tabel 4. 9 Hasil F-Square.....	76
Tabel 4. 10 Collinearity Statistics (VIF)	78
Tabel 4. 11 Nilai Q-Square	79
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis.....	82
Tabel 4. 13 Uji Mediasi.....	84
Tabel 4. 14 Nilai Analisis Deskriptif jawaban responden (H1)	88
Tabel 4. 15 Analisis Deskriptif jawaban responden (H2)	91
Tabel 4. 16 Analisis Deskriptif jawaban responden (H3).....	94
Tabel 4. 17 Analisis Deskriptif jawaban responden (H4)	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2023-2025.....	1
Gambar 1. 2 Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah DIY.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	43
Gambar 4. 1 Hasil Uji Hipotesis	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	115
Lampiran 2 Hasil Data Penelitian	121
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik.....	125



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada pegadaian syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* terhadap 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)* dengan bantuan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah secara langsung. Selain itu, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah Pegadaian Syariah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk perlu terus dilakukan untuk menciptakan kepuasan serta mempertahankan loyalitas nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, Pegadaian Syariah.



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and product quality on customer loyalty through customer satisfaction at pegadaian syariah In the Special Region of Yogyakarta. The study employs a quantitative approach using purposive sampling to select 100 respondents. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with the aid of SmartPLS 4. The results indicate that service quality and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality also has a positive and significant effect on customer loyalty, whereas product quality does not have a significant direct effect on customer loyalty. Furthermore, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. These findings demonstrate that customer satisfaction plays a crucial role in enhancing customer loyalty at Pegadaian Syariah. Therefore, continuous efforts to improve service quality and product quality are necessary to foster satisfaction and maintain customer loyalty.

Keywords: service quality, product quality, customer satisfaction, customer loyalty, Pegadaian Syariah.



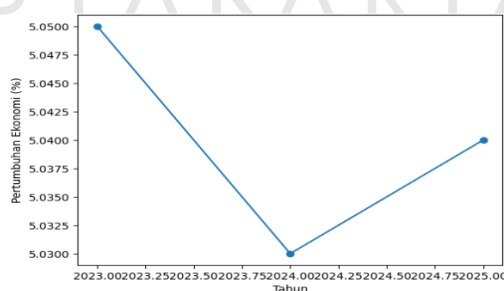
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi perekonomian di Indonesia dalam beberapa waktu terakhir selalu menunjukkan ketahanan yang cukup baik meski sering menghadapi dinamika global, berubahnya kondisi pasar keuangan, dan juga akibat dari pascapandemi. Stabilitas system keuangan nasional masih tetap terjaga karena terdapat peran otoritas dalam menjaga inflasi, kestabilan nilai tukar, dan memperkuat dalam sector keuangan (Siswantoro, 2023). Dalam hal ini, pada Lembaga keuangan syariah khususnya pada pegadaian syariah memiliki peran yang penting mengingat Lembaga tersebut merupakan Lembaga non-bank yang menyediakan akses pembiayaan yang cepat dan sesuai dengan prinsip syariah melalui produk-produk syariah yang berbasis akad rahn, ijarah dan murabahah. Pegadaian syariah juga memberikan kemudahan bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan danan dan tentunya dengan prosedur yang lebih sederhana lagi dibandingkan perbankan konvensional (Melanta & Syarif, 2025).

Pertumbuhan Ekonomi Indonesia 2023-2025

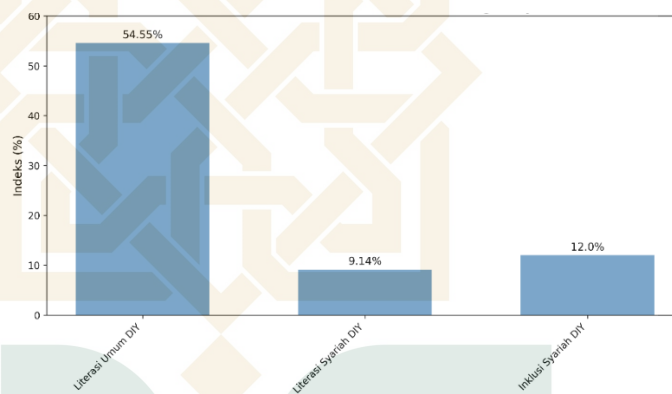


Gambar 1. 1 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2023-2025

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS); Kemenko Perekonomian RI

Gambar 1.1 pada gambar di atas memperlihatkan kondisi perekonomian di Indonesia yang terlihat relatif stabil yang juga tercermin dari pertumbuhan ekonomi nasional yang terlihat pada gambar tersebut yang tetap berada di atas 5% dalam beberapa tahun terakhir ini. (Badan Pusat Statistik, 2024).

Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah DIY



Gambar 1. 2 Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah DIY

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK), “Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024”; BPS DIY

Gambar 1.2 pada gambar di atas menunjukkan adanya suatu disparitas tingkat literasi keuangan syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Berdasarkan data Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024, tingkat literasi keuangan umum masyarakat DIY mencapai 54,55% yang berarti lebih tinggi dibanding dengan rata-rata dari literasi keuangan nasional sebesar 49,68%. Namun demikian, tingkat literasi keuangan syariah di DIY hanya sebesar 9,14%, angka ini masih jauh berada di bawah rata-rata

literasi keuangan syariah nasional yang mencapai 39,11%. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pemahaman masyarakat terhadap keuangan secara umum dengan pemahaman terhadap keuangan berbasis syariah (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Fenomena tersebut dapat menunjukkan bahwa meskipun DIY dikenal sebagai salah satu kota yang menjadi sentral pendidikan di Indonesia yang memiliki tingkat literasi umum yang juga relative tinggi, namun dalam pemahaman masyarakatnya terhadap produk dan layanan keuangan syariah masih relatif rendah. Dan hal ini juga dapat menjadi peluang bagi Lembaga keuangan syariah termasuk pada pegadaian syariah, untuk meningkatkan edukasi dan literasi pada masyarakat terhadap produk keuangan syariah untuk meningkatkan edukasi dan literasi masyarakat terkait produk keuangan syariah, seperti produk gadai syariah (rahn) maupun produk pembiayaan emas syariah yang lain (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Selain itu, rendahnya tingkat literasi keuangan syariah di DIY juga menunjukkan bahwa lembaga keuangan syariah perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkan agar mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah. Peningkatan kualitas layanan dan inovasi produk diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih memahami serta memanfaatkan layanan keuangan syariah secara optimal (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Perkembangan yang pesat dalam digitalisasi layanan keuangan juga turut mendorong perubahan perilaku masyarakat yang kini lebih

mengutamakan layanan berbasis aplikasi, transaksi cepat, serta keamanan digital. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah termasuk pegadaian syariah dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan, inovasi digital, dan kenyamanan transaksi agar tetap kompetitif (Gisatriadi, 2024). Hal ini menjadi semakin penting di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) pusat pendidikan dengan lebih dari 100 perguruan tinggi dan pusat kebudayaan Jawa yang memiliki potensi literasi ekonomi syariah tinggi meskipun indeks saat ini masih perlu ditingkatkan (OJK SNLIK 2024), dimana persaingan antar lembaga keuangan syariah semakin ketat. Oleh karena itu, kemampuan Pegadaian Syariah di DIY dalam menghadirkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang mampu memberikan manfaat serta nilai yang sesuai dengan kebutuhan nasabah menjadi penting dalam membentuk kepuasan. Evaluasi positif terhadap pengalaman dan manfaat yang diterima tersebut selanjutnya dapat mendorong nasabah untuk mempertahankan hubungan dengan Pegadaian Syariah dalam jangka Panjang.

Meningkatnya persaingan antar lembaga keuangan syariah, loyalitas nasabah menjadi salah satu asset penting bagi kelangsungan lembaga keuangan. Loyalitas tidak hanya berarti penggunaan layanan berulang, tetapi juga komitmen nasabah untuk tetap memilih Pegadaian Syariah secara konsisten dalam jangka panjang. Studi menunjukkan bahwa kualitas hubungan yang baik antara lembaga dan nasabah dapat meningkatkan retensi yang menjadi mediator penting dalam membentuk loyalitas (Kurniasih et al., 2024). Oleh karena itu, fokus pada strategi peningkatan loyalitas dinilai lebih

efektif daripada sekedar mencari nasabah baru, terutama dalam model bisnis lembaga keuangan syariah seperti pegadaian syariah di DIY (Putri & Rahayu, 2023). Dalam kondisi persaingan yang tepat di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), loyalitas menjadi tantangan sendiri bagi Pegadaian Syariah, terutama ketika nasabah memiliki banyak alternatif lembaga keuangan syariah lain dengan layanan dan produk yang relatif sama.

Hasil penelitian empiris juga mengungkapkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat mendorong terbentuknya kepuasan nasabah, yang pada akhirnya turut memperkuat loyalitas mereka. Namun, hasil penelitian tidak selalu konsisten. Beberapa studi menunjukkan pengaruh signifikan kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan dan loyalitas (Aisyah, 2018). Penelitian lain menunjukkan bahwa ketika nasabah memperoleh manfaat dan pengalaman positif dari produk dan layanan, seperti transparansi produk, kemudahan prosedur, serta pelayanan yang responsif, maka penilaian terhadap nilai yang diterima menjadi lebih positif sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan mendorong kecenderungan untuk melakukan transaksi ulang (Siti, 2025). Pada era digital, penelitian yang mengintegrasikan *e-service quality* dan pengalaman digital nasabah menemukan bahwa kualitas layanan digital juga dapat memengaruhi loyalitas, sehingga model kualitas layanan dan kualitas produk perlu diperluas dalam konteks layanan modern (Nurudin et al., 2025).

Penelitian terdahulu menegaskan posisi strategis berperan sebagai variabel penghubung dalam menjelaskan keterkaitan antara kualitas

pelayanan dan kualitas produk dengan loyalitas nasabah. Penelitian (Elyzzatul Aini & Siswanto, 2024) Pada Bank Muamalat Indonesia menemukan bahwa kepuasan nasabah secara signifikan memediasi pengaruh kualitas layanan dan produk terhadap loyalitas simpanan nasabah, khususnya dengan pengaruh penuh pada layanan dan pengaruh parsial pada produk. Konsistensi hasil juga ditunjukkan oleh (Ariyanto et al., 2025), yang membuktikan bahwa peningkatan kualitas produk dan layanan mampu memperkuat loyalitas konsumen secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Keterkaitan ini memperjelas bahwa kepuasan nasabah merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman dan manfaat yang diperoleh dari produk dan layanan, yang selanjutnya dapat mendorong terbentuknya loyalitas nasabah (Tsaqib et al., 2026).

Realitas hasil penelitian terdahulu memperlihatkan adanya perbedaan temuan mengenai keterkaitan kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah. Pada sebagian penelitian, kualitas pelayanan terbukti mampu mendorong loyalitas secara langsung, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa pengaruh tersebut baru terlihat ketika kepuasan nasabah berperan sebagai perantara. Sebagian penelitian lain bahkan menemukan bahwa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas tidak selalu kuat dan dapat berbeda menurut jenis lembaga keuangan, karakteristik nasabah, dan bentuk layanan. Selain itu, mayoritas penelitian dilakukan pada bank syariah atau lembaga keuangan umum lainnya, sedangkan studi yang menguji model kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan, dan loyalitas pada konteks Pegadaian

Syariah masih terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya *research gap* yang perlu diteliti lebih lanjut, terutama dalam konteks Pegadaian Syariah DIY yang memiliki pola transaksi, karakteristik produk, dan perilaku nasabah berbeda dengan lembaga keuangan lainnya.

Secara nasional, Pegadaian Syariah mengalami pertumbuhan sebagai lembaga keuangan alternatif yang menyediakan layanan gadai, cicil emas, dan pembiayaan untuk meningkatkan inklusi keuangan (Safitri & Wati, 2023). Namun, temuan di wilayah DIY, seperti pada Pegadaian Syariah Unit Mlati Sleman, menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah dan akses informasi masih rendah sehingga pemanfaatan produk belum optimal (Mufidah, 2019). Selain itu, hingga kini belum tersedia data publik terkait jumlah nasabah, volume transaksi, distribusi produk, maupun tingkat adopsi layanan digital Pegadaian Syariah di DIY, sehingga muncul kekosongan informasi penting. Kondisi tersebut menegaskan perlunya penelitian untuk memetakan situasi Pegadaian Syariah di DIY sekaligus mengidentifikasi tantangan literasi, penetrasi produk, dan penggunaan layanan digital agar strategi layanan lebih tepat sasaran secara lokal.

Berdasarkan konteks permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah DIY.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini merumuskan beberapa permasalahan yang menjadi fokus pembahasan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta?
5. Apakah kepuasan nasabah memediasi (menjadi variabel intervening) pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk menguji kualitas produk terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Untuk menguji peran kepuasan nasabah sebagai variabel intervening dalam pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan diharapkan bisa memberikan bantuan serta kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen keuangan syariah, khususnya mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan, dan loyalitas nasabah dalam lembaga keuangan syariah. Berdasarkan hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi serta patokan bagi peneliti selanjutnya yang ingin memperluas kajian mengenai model loyalitas nasabah dengan variabel intervening.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Memberi pengalaman empiris dan memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah pada lembaga keuangan syariah.

b. Bagi Pegadaian Syariah

Hasil penelitian dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan produk sehingga mampu memperkuat loyalitas nasabah.

c. Bagi Akademisi dan Perguruan Tinggi

Penelitian ini dapat dijadikan bahan ajar dan referensi untuk pengembangan kurikulum atau penelitian terkait perilaku nasabah lembaga keuangan syariah.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisi uraian mengenai pendahuluan yang menjelaskan beberapa komponen awal penelitian, yaitu: tentang latar belakang penelitian (menjelaskan tentang masalah penelitian), rumusan masalah (permasalahan yang akan dijawab pada penelitian), tujuan penelitian (menjelaskan target atau hasil yang ingin dicapai sesuai rumusan masalah), manfaat penelitian (berisi manfaat teoritis dan praktis bagi akademisi, Pegadaian Syariah, dan masyarakat), dan sistematika penulisan skripsi (gambaran umum susunan skripsi dari awal hingga akhir).

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini berisi uraian mengenai teori utama, tinjauan Pustaka, hipotesis, dan kerangka pemikiran. Teori utama terkait variabel penelitian berupa kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Pada bagian tinjauan pustaka menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya yang menjadi dasar atau pedoman pembuatan penelitian

ini. selanjutnya pengembangan hipotesis adalah bagian dari usaha menentukan hipotesis dengan penjelasan yang didasarkan pada teoridan penelitian sebelumnya untuk diringkas dalam bentuk kerangka pemikiran.

BAB III MOTODE PENELITIAN

Pada bagian ini berisi uraian mengenai metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian (kuantitatif), populasi dan sampel (Nasabah Pegadaian Syariah Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta), teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengujian hipotesis, seperti uji validitas, reabilitas, regresi, dan uji mediasi menggunakan bantuan software statistic (SmartPLS).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisi uraian mengenai hasil dan pembahasan, yaitu deskripsi data responden, hasil pengolahan dan analisis statistik, serta pembahasan terhadap temuan penelitian yang diperoleh dengan teori dan penelitian terdahulu yang relevan.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, saran bagi pihak terkait terutama Pegadaian Syariah Indonesia serta peneliti selanjutnya, dan implikasi penelitian baik teoritis maupun praktis dalam pengembangan kajian loyalitas nasabah pada lembaga keuangan syariah khususnya Pegadaian Syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Merujuk pada hasil analisis data serta uraian pembahasan terkait keterkaitan kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta, diperoleh beberapa kesimpulan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang perlu diprioritaskan oleh Pegadaian Syariah untuk memberikan nilai dan manfaat yang positif bagi nasabah.
2. Kualitas produk terbukti memberikan kontribusi yang positif dan signifikan dalam membentuk kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Artinya, produk yang berkualitas, sesuai dengan kebutuhan, serta memberikan manfaat bagi nasabah mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dan pengembangan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah perlu terus dilakukan agar kepuasan nasabah dapat dipertahankan.

3. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan yang nyata dalam meningkatkan loyalitas nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah untuk terus menggunakan produk dan layanan Pegadaian Syariah. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan profesional mampu mendorong nasabah untuk tetap setia menggunakan layanan Pegadaian Syariah.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan loyalitas nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk belum mampu meningkatkan loyalitas nasabah secara langsung. Loyalitas nasabah cenderung terbentuk melalui evaluasi positif terhadap pengalaman dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk dan layanan Pegadaian Syariah. Dengan demikian, kualitas produk saja belum cukup untuk menciptakan loyalitas tanpa didukung oleh pengalaman yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabah.
5. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah terhadap Pegadaian Syariah. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah menjadi strategi yang efektif untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah.
6. Kepuasan pada nasabah terbukti mampu dan bisa memediasi pengaruh dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah Pegadaian

Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk akan lebih efektif dalam meningkatkan loyalitas apabila terlebih dahulu mampu menciptakan kepuasan nasabah. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan nasabah memiliki peran strategis sebagai penghubung yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan loyalitas nasabah.

B. Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian dan keterbatasan yang ada pada penelitian ini, beberapa saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)

Pegadaian Syariah diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang cepat, pelayanan yang ramah, responsif, dan juga profesional sehingga mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah. Selain itu, Pegadaian Syariah perlu melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap kualitas produk agar produk yang ditawarkan tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah, tetapi juga memiliki nilai tambah yang mampu meningkatkan daya tarik dan kepercayaan nasabah. Mengingat kualitas produk belum berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas, Pegadaian Syariah juga perlu memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan loyalitas, seperti pengalaman pelayanan, kemudahan proses transaksi, dan hubungan yang baik dengan nasabah.

2. Saran penelitian

Peneliti berikutnya dapat mempertimbangkan cakupan lokasi yang lebih luas dengan melibatkan unit Pegadaian Syariah di berbagai daerah di luar Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih beragam, tetapi juga pada kantor cabang Pegadaian Syariah di daerah lain atau lembaga keuangan syariah lainnya sehingga untuk hasil penelitian ini juga memiliki tingkat generalisasi/umum yang lebih luas.

Selain itu, untuk penelitian selanjutnya bisa diharapkan untuk menambahkan variabel lain yang lebih memiliki potensi memengaruhi loyalitas nasabah, seperti kepercayaan (*trust*), citra perusahaan (*corporate image*), kualitas layanan digital (*e-service quality*), nilai yang dirasakan (*perceived value*), maupun religiusitas, sehingga model penelitian menjadi lebih komprehensif.

Penelitian selanjutnya juga disarankan menggunakan jumlah responden yang lebih banyak dan karakteristik responden yang lebih beragam agar hasil penelitian lebih representatif. Selain itu, penggunaan metode analisis lain, seperti Covariance-Based *Structural Equation Modeling* (CB-SEM) atau pendekatan *mixed methods*, dapat dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah.

Mengingat hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah, penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji faktor-faktor lain yang mungkin memperkuat atau

memediasi hubungan tersebut sehingga diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pembentukan loyalitas nasabah pada lembaga keuangan syariah.

C. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini telah mengacu pada tahapan dan ketentuan metodologis yang telah dirancang sebelumnya. Meskipun demikian, dalam proses pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah hal yang menjadi batasan penelitian dan perlu diperhatikan Ketika menelaah hasil yang diperoleh. Beberapa keterbatasan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah Pegadaian Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh nasabah Pegadaian Syariah di Indonesia yang memiliki karakteristik dan kondisi yang berbeda.
2. Untuk penelitian ini, variabel yang digunakan hanya menggunakan kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Sementara itu, masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas nasabah, seperti kepercayaan, citra perusahaan, kualitas layanan digital, nilai yang dirasakan (*perceived value*), maupun religiusitas yang belum diteliti dalam penelitian ini.
3. Untuk melakukan penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert, sehingga jawaban responden sepenuhnya didasarkan pada persepsi dan pengalaman masing-masing. Kondisi

ini memungkinkan adanya perbedaan persepsi maupun subjektivitas dalam memberikan jawaban.



DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., & Siswanto, S. (2024). *The role of customer satisfaction as an intervening variable on the influence of service quality and product quality toward customer loyalty*. *Al-Kharaj: Jurnal of Islamic Economic and Business*, 6(22), 123-135. <https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/alkharaj/article/view/2620>
- Aisyah, M. (2018). *Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty*. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 10(2), 367–388. <https://doi.org/10.15408/aiq.v10i2.7135>
- Agustin, H., Hasan, H., Setiawan, R., & Indrastuti, S. (2023). *Pengembangan Konsep Kualitas Layanan Bank Syariah Berdasarkan Perspektif Islam*. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(2), 785-794. Download: Paper-34-Fix-1.pdf <https://ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws.com/web/direct-files/attachments/73695017/d79a7a39-5f80-45f9-bbb9-e4b2b9ca2a1b/Paper-34-Fix-1.pdf>
- Agustin, R., Suarni, & Putri, A. (2023). *Customer satisfaction and loyalty in Islamic financial institutions*. *Journal of Islamic Finance*.
- Anjelisa, A., Fatmawati, I., & Nuryakin, N. (2023). *The effect of Islamic service quality on customer satisfaction and loyalty in Islamic banks in Indonesia*. *International Journal of Management Studies and Information Technology*. <https://journal.lembagakita.org/index.php/IJMSIT/article/view/1041>
- Ariyanto, Mochamad, Mohamad Nur Singgih, and Fitria Earlike Anwar Sani. *The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a Mediating Variable at PT Magnesium Gosari International*. 4, no. 5 (2025).

- Ariyanto, R., Suryono, S., & Hadi, M. (2025). Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai mediator. *Jurnal Keuangan dan Bisnis Syariah*, 8(1), 45-60.
- Asfihani, D. M. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 12(3), 112-25.
- Azizah, S. N., & Izzaturrahman, M. D. (2025). *The influence of product quality and service quality on loyalty through customer satisfaction (Case study of Bank Muamalat, Ponorogo Branch Office)*. *Falahiya Journal of Islamic Banking and Finance*, 4(2), 127–138. <https://doi.org/10.21154/falahiya.v4i2.4901>
- Bethari, A. L., Rosa, A., Maulana, A., & Wahab, Z. (2024). *The Influence of Service Quality and Product Quality of Mobile Banking on Customer Satisfaction*. 20.
- Bhattacharjee, A. (2001). *Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model*. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research* (pp. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates.
- Elyzzatul Aini and Siswanto. “The Role Of Customer Satisfaction As An Intervening Variable Mediating The Influence of Service Quality And Product Quality On Customer Loyalty.” *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 6 (2024). <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.2620>.
- Fahira, A., Rahma, T. I. F., & Syahriza, R. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah. *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi*
- Fauzah, N. M., & Makhtum, A. (2025). *Satisfaction-mediated effects of halal label, product quality, and Islamic service on customer loyalty: Maqasid-Shariah perspective*. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 10(2). <https://doi.org/10.24235/jm.v10i2.22250>

Fauziah, S., & Nugroho, L. (2022). Islamic service quality and customer satisfaction.

Journal of Islamic Monetary Economics and Finance, 8(3).
<https://journal.bankindonesia.org/index.php/JIMF/article/view/1543>

Gisatriadi, N. (2024). *Perkembangan Perbankan Syariah Di Era Digital*. 3(2).

Kasturi, Ria, and Moh Huzaini. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Perbankan Syariah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. BPRS Dinar Ashri Kantor Cabang Terara)*. 8, no. 3 (2023).

Kurniasih Kurniasih, Esti Dwi Rahmawati, & Khabib Alia Akhmad. (2024). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Pemimpin Bisnis Inovatif*, 1(4), 55–67.
<https://doi.org/10.61132/jpbi.v1i4.300>

Lestari, R. E., Meiria, E., & Saharuddin, D. (2023). Pengaruh marketing mix terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 9(3).
<https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jiei/article/view/8622>

Liu, J. (2024). Influence of service quality and customer perceived value on customer loyalty with customer satisfaction as a moderating factor: A study based on private elderly care services in China. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(6), 6316.

<https://doi.org/10.24294/jipd.v8i6.6316>

Hidayat, M. A., Rasyid, A., & Pasolo, F. (2024). Service Quality on Customer Loyalty: Mediation of Customer Satisfaction. *Advances in Business & Industrial Marketing Research*, 2(3), 150–163.

<https://doi.org/10.60079/abim.v2i3.158>

Hadijah, N. 2015. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah di Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan.

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Melanta, N., & Syarif, D. (2025). SLR : Peran Lembaga Keuangan Syariah dalam Pemberdayaan Ekonomi Lokal di Indonesia. *Islamic Banking and Finance*.
- Mufidah, L. A. (2019). *Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Muhammad al-Ayzar, Tria Okta Ameliah, Muhamad Nouval Azmi, Wahyu Hidayat, & Zaini Ibrahim. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah. *Menawan: Jurnal Riset dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 2(4), 243–254. <https://doi.org/10.61132/menawan.v2i4.727>
- Nitzl, C., Roldán, J. L., & Cepeda-Carrión, G. (2016). Mediation analysis in partial least squares path modeling: Helping researchers discuss more sophisticated models. *Industrial Management & Data Systems*, 116(9), 1849–1864. <https://doi.org/10.1108/IMDS-07-2015-0302>.
- Nurudin, Muyassarrah, Rahma, Z., & Fitri, M. (2025). E-Service Quality, Islamic Service, and Branding in Building Customer Loyalty of Islamic Banks. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(4), 2673–2684. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i4.3472>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). “Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024”. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2024. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024. Jakarta: OJK.
- Ondeng, Syarifuddin, and Ulfiani Rahman. *Konsep Dasar Penelitian Kuantitatif*. 10 (2026).

- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- Perbankan Syariah UMSIDA. 2026. Pegadaian Syariah di Tengah Digitalisasi: Peluang Inklusi Keuangan dan Tantangan Literasi. *Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*. Diakses dari: <https://perbankansyariah.umsida.ac.id/pegadaian-syariah-era-digitalisasi/>.
- Putri, A. N. R., & Rahayu, Y. S. (2023). *Customer retention sebagai variabel intervening pada pengaruh relationship quality terhadap loyalitas nasabah tabungan bank syariah*. 11.
- Putra, A. Y., & Latifah, F. N. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani. *Islamic Banking and Finance*.
- Qudratullah, M. Q., & Firmansyah, F. (2024). The influence of product quality and service quality on customer loyalty through customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Pandaan Pasuruan. *Jurnal Dimensi*, 13(3), 675–690. <https://doi.org/10.33373/dms.v13i3.6415>
- Rafidah, R. (2014). Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah. *Nalar Fiqh: Jurnal Hukum Islam*, 10(2), 113–126. <https://doi.org/10.30631/nf.v10i2.1235>
- Safitri, N. D., & Wati, A. (2023). Analisis Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia. *Muàsarrah: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 5(1), 22–32. <https://doi.org/10.18592/msr.v5i1.9375>
- Sari, Mutia, Habibur Rachman, Noni Juli Astuti, Muhammad Win Afgani, and Rusdy Abdullah Siroj. “Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif.” *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer* 3, no. 01 (2022): 10–16. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953>.
- Septia, Elia, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.” *Jurnal*

Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (Ambitek) 3, no. 1 (2023): 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>.

- Siswantoro, S. (2023). Financial system stability in Indonesia and its relationship with economic growth before and during the Covid-19 pandemic. *Asian Management and Business Review*. <https://doi.org/10.20885/AMBR.vol4.iss1.art1>
- Siti, M. (2025). Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSP Lumbung Tani Cabang Jombang. *Bima : Journal of Business and Innovation Management*, 8(1), 121–131. <https://doi.org/10.33752/bima.v8i1.8555>
- Srisulistiowati, Dwi Budi, Dovina Navanti, Sri Rejeki, and Rina Destiana. *Hubungan Tujuan Perbankan syariah, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. 8, no. 1 (2023).
- Srisusilawati, P., & Rahman, T. (2022). Kepuasan nasabah sebagai determinan loyalitas pada perbankan syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jiei/article/view/4376>
- Suarni, A., Kasim, M. N., & Febriana, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Pegadaian Syariah terhadap Loyalitas Nasabah di Kota Makassar*. 6(2).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 2). Alfabeta.
- Sukmadewi, N. P. R., et al. (2019). The role of service quality within Indonesian customers satisfaction and loyalty and its impact on Islamic banks. *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 192–212. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2017-0033>
- Tanjung, B. C. (2024). The influence of product quality, service, and facilities on customer satisfaction PT Bank Syariah Indonesia. *Al-Bay': Journal of Sharia Economic and Business*, 3(1).
- Tedja, et al. (2024). Systematic literature review using PRISMA: Exploring the influence of service quality and perceived value on satisfaction and intention to continue relationship. *Future Business Journal*, 10, 39.

- Tsaqib, N., Iskandarini, I., & Sembiring, B. K. F. (2026). *Analysis of the Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction at Kafe Kudu, Jalan Sei Petani, Medan City. International Journal of Economics and Management Research*, 5(1), 172–179. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v5i1.622>
- Wardani, R. A., & Sukardi, B. (2023). Constituting Islamic service quality and Islamic customer loyalty and satisfaction: Bank Syariah Indonesia practise. *Al-Uqud: Journal of Islamic Economics*, 7(1), 1–18. <https://doi.org/10.26740/al-uqud.v7n1.p1-18>
- Zulkarnaen. (2023). Dimensi Kualitas Produk Syariah dalam Perbankan Syariah. Respository STEI. <http://repository.stei.ac.id/6261/3/BAB%202.pdf>