ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk lebih memahami mengenai salah satu produk yang ditawarkan oleh BPRS Bhakti Sumekar kantor kas Guluk-Guluk yaitu produk gadai emas. Selain itu juga untuk mengetahui apakah biaya penitipan *(ujrah)* dan denda keterlambatan pelunasan pada produk gadai emas memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar kantor kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, metode yang digunakan adalah dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner, wawancara dan observasi lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar kantor kas Guluk-Guluk sedangkan sampel yang diambil adalah sebanyak 70 nasabah gadai emas sebagai responden. Untuk mengetahui hasil dari penelitian ini maka dilakukan pengujian yaitu dengan analisis regresi linear berganda serta uji hipotesis uji t dan uji f.

Hasil dari analisis penelitian ini menunjukkan bahwa biaya penitipan *(ujrah)* dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Secara simultan, diketahui dengan perolehan nilai signifikansi pada pengujian uji f adalah 0.000 < 0.05 dan juga diketahui dari perolehan f_{hitung} 25.595 > f_{tabel} 3.13. sedangkan secara parsial, diketahui bahwa nilai signifikansi pada X1 adalah 0.005 dan X2 0.001, dimana keduanya < 0.05 dan juga pada perolehan t_{hitung} pada X1 2.938 dan X2 3.518 > t_{tabel} 1.996.

Kata Kunci : Biaya Penitipan, Denda Pelunasan Keterlambatan, dan Kepuasan Nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id