ABSTRAK

Skripsi yang berjudul ”Pengaruh Interaksi Layanan, Lingkungan Fisik dan Hasil Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik.” ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang apakah terdapat pengaruh antara interaksi layanan, lingkungan fisik dan hasil pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik dan apakah terdapat pengaruh antara interaksi layanan, lingkungan fisik dan hasil pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Asosiatif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel satu atau lebih. Pengambilan sampel yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel dengan simple random sampling. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dan wawancara.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan ada pengaruh interaksi layanan, lingkungan fisik dan hasil pelayanan secara simultan yang didasarkan atas uji F. Hasil uji F simultan diperoleh nilai f hitung > f tabel yaitu 56,305>2,70 dan nilai Sig.>0,05 yaitu 0,000 < 0,05 serta bertanda positif yang berarti ada pengaruhantara interaksi layanan, lingkungan fisik dan hasil pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik. Sedangkan hasil uji T diperoleh untuk interaksi layanan nilai t hitung > t tabel yaitu 2.607> 1,98498 dan nilai Sig.<0,05 yaitu 0,011<0,05 serta bertanda positif, lingkungan fisik t hitung > t tabel yaitu 3,669 >1,98498dan nilai Sig.< 0,05 yaitu 0,000< 0,05 serta bertanda positif, hasil pelayanan hitung > t tabel yaitu 4,680>1,98498 dan nilai Sig.< 0,05 yaitu 0,000<0,05 serta bertanda positif, dengan demikian secara parsial interaksi layanan, lingkungan fisik dan hasil pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik.

Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan akan menjadi informasi dan masukan bagi Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik agar lebih memperhatikan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan semaksimal mungkin.

Kata Kunci : Interaksi Layanan, Lingkungan Fisik, Hasil Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

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