

ABSTRAK

tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi Rahn, Arrum dan Amanah yang di terapkan oleh Pegadaian syariah cabang Lhokseumawe terhadap kepuasan nasabah, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner terhadap nasabah Pegadaian syariah cabang Lhokseumawe. Pengolahan data menggunakan statistik Regresi Linier Berganda (Multiple Regression Linier) dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_i$. Hasil penelitian diketahui bahwa hubungan dari implementasi Rahn, Arrum dan Amanah terhadap kepuasan konsumen sebagai nasabah terhadap pelayanan yang dilakukan dengan menguji nilai R. berdasarkan hasil pengujian, maka ditemukan nilai R sebesar 0.915 yang berarti bahwa hubungan variabel observasi terhadap dependen variabel apabila dilakukan untuk masing-masing variabel sebesar 0.915 (91.5%) sisanya sebesar 0.085 (8.5%) berhubungan dengan faktor lainnya. sementara itu nilai R^2 sebesar 0.837 yang berarti bahwa apabila variabel-variabel observasi di uji secara serempak hanya mampu mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan di Pegadaian syariah cabang Lhokseumawe sebesar 0.837 (83.7%) sedangkan sisanya sebesar 0.163. (16.3%) diharapkan untuk tenaga pelayanan yang memberi pelayanan kepada nasabah untuk tetap dapat mempertahankan tanggapan positif konsumen sebagai nasabah yang baik.

Kata kunci : Rahn, Arrum, Amanah, Kepuasan nasabah

ABSTRACT

the purpose of this study is to find out how much influence the implementation of Rahn, Arrum and Amanah which is applied by Pawnshops sharia branch of Lhokseumawe to customer satisfaction, the data used in this study is a questionnaire against customers Pawnshop sharia branch Lhokseumawe Data processing using multiple linear regression statistic (Linear Regression) with the equation $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_i$. The result of the research is known that the relationship of Rahn, Arrum and Amanah implementation to customer satisfaction as customer to service is done by testing R value based on test result, it is found that R value is 0.915 which means that the relation of observation variable to dependent variable when done for each each variable of 0.915 (91.5%) the rest of 0.085 (8.5%) relate to other factors. while the R² value is 0.837 which means that if the observation variables are tested simultaneously only able to influence customer satisfaction in receiving service at Lhokseumawe branch shelter of 0.837 (83.7%) while the rest equal to 0.163. (16.3%) is expected for service personnel providing services to customers to maintain a positive customer response as a good customer.

Keywords: Rahn, Arrum, Amanah, Customer's satisfaction