

## ABSTRAK

Nama : Mardiana  
Program studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Analisis Pelayanan Beretika Islami Dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pemilihan Produk Gadai Emas (studi kasus pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Batuphat)

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Subjek penelitian adalah nasabah yang mengambil pembiayaan Gadai Emas pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Batuphat. metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pelayanan beretika islami dan harga terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan beretika Islami dan harga memainkan peran penting dalam keputusan nasabah. Pelayanan beretika Islami dalam pemilihan produk gadai emas mengutamakan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan kepercayaan. Hal ini mencakup penawaran proses gadai yang sesuai dengan syariah, seperti tidak adanya bunga dan ketentuan yang jelas terkait pembayaran. Pihak gadai juga memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang nilai barang dan konsekuensi hukum dalam kasus keterlambatan pembayaran. Harga juga memainkan peran krusial dalam keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas. Nasabah cenderung mempertimbangkan nilai tawaran yang kompetitif dan adil dari institusi gadai, yang mencerminkan nilai aktual dari emas yang digadaikan. Keterbukaan tentang proses penilaian dan perhitungan harga, serta kejelasan mengenai biaya-biaya tambahan yang mungkin terkait dengan gadai, sangat penting dalam membentuk persepsi nilai yang transparan bagi nasabah.

**Kata kunci:** Pelayanan Islami, Harga, Keputusan Nasabah