

## **ABSTRAK**

Rahn merupakan salah satu produk pembiayaan dari PT. Pegadaian CPS Sampang. Produk rahn merupakan produk pembiayaan yang memberikan pinjaman dana kepada nasabah dengan sistem adanya barang jaminan berupa barang berharga. Banyak masyarakat setempat yang menggunakan produk rahn tersebut, padahal banyak institusi lain baik itu lembaga keuangan bank maupun non bank yang juga menyediakan produk yang sama dengan produk rahn dari PT. Pegadaian CPS Sampang. Akan tetapi kenapa mereka lebih memilih menggunakan produk rahn dari PT. Pegadaian CPS Sampang. Hal tersebut yang menarik peneliti untuk mengkaji lebih dalam terhadap literasi keuangan syariah nasabah serta kualitas pelayanan dari PT. Pegadaian CPS Sampang. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah; 1) mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah nasabah dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang. 2) mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah nasabah terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang dan 3) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang.

Penelitian ini termasuk kepada jenis penelitian kuantitatif. Dimana bentuk data dalam penelitian ini berupa angka-angka yang kemudian diinterpretasikan kedalam sebuah kata. Sumber data dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder berupa buku-buku, jurnal serta dokumen-dokumen dari PT. Pegadaian yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa, tingkat literasi keuangan syariah nasabah berada pada tingkat *less literate*. Kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik. Literasi keuangan syariah nasabah dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang, sedangkan secara individual literasi keuangan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang, namun untuk kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang.

**Kata kunci : literasi keuangan syariah, kualitas pelayanan, pengambilan keputusan.**

## **ABSTRACT**

*Rahn is one of the financing products from PT. CPS Sampang pawnshop. Rahn products are financing products which provide loans to customers with a system of valuables in the form of valuables. Many local people use these rahn products, even though many other institutions, both bank, and non-bank financial institutions, also provide the same products as rahn products from PT. CPS Sampang pawnshop. But why would they prefer to use rahn products from PT. CPS Sampang pawnshop. This is what attracts researcher to examine more deeply the customer sharia financial literacy and the quality of service from PT. CPS Sampang pawnshop. The purpose of this research was carried out; 1) knowing the effect of customer sharia financial literacy and service quality on customer decision making using rahn products at PT. CPS Sampang pawnshop. 2) knowing the effect of customer sharia financial literacy on customer decision making using rahn products at PT. Pegadaian CPS Sampang and 3) find out the effect of service quality on customer decision making using rahn products at PT. CPS Sampang pawnshop.*

*This research is included in the type of quantitative research. Where the form of data in this study is in the form of numbers which are then interpreted into a word. The data sources in this study are two, namely primary data and secondary data. Primary data in this study is data obtained from the results of questionnaires, while secondary data in the form of books, journals, and documents from PT. Pawnshop related to this study.*

*The results of this study conclude that the level of customer sharia financial literacy is at the level of less literate. The quality of service provided is quite good. Customer sharia financial literacy and service quality together influence customer decision making using rahn products at PT. Pawnshop CPS Sampang, whereas individually financial literacy influences customer decision making using rahn products at PT. Pawnshop CPS Sampang, but for service, quality does not affect the decision making of customers using rahn products at PT. CPS Sampang pawnshop.*

**Keywords:** *Islamic financial literacy, service quality, decision making.*