

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI GADAI (STUDI KASUS BMT UGT SIDOGIRI CABANG SAMPANG)

BMT UGT Sidogiri merupakan Lembaga keuangan non bank yang berada di Kabupaten Sampang. Dengan adanya BMT ini masyarakat sangat terbantu dalam meningkatkan perekonomiannya. Salah satu produk yang banyak diminati oleh masyarakat saat ini yaitu produk gadai. Dengan adanya gadai dapat mempermudah masyarakat memperoleh dana dalam melakukan usaha maupun dalam mengatasi kebutuhan ekonomi sehari-hari. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik ingin meneliti dengan judul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi gadai (studi kasus BMT UGT Sidogiri cabang sampang)”.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pengujian statistik. Sumber data primer yang digunakan yaitu dengan membagikan kuisioner pada nasabah BMT UGT Sidogiri cabang sampang, sedangkan data sekunder didapat dari beberapa literatur yang dapat mendukung data serta data yang berkaitan dengan nelayan. Teknik pengumpulan data menggunakan analisis faktor.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di BMT UGT Sidogiri cabang sampang adalah tiga faktor, yang dimana faktor tersebut memiliki nilai terbesar diantara ke 7 faktor. Faktor pertama emosional yang terdiri dari emosional dan harga, Faktor kedua yaitu faktor fasilitas, yang terdiri dari fasilitas dan pengetahuan, Faktor ketiga yaitu faktor kualitas yang terdiri dari kualitas dan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Gadai dan Perilaku Konsumen.

ABSTRACT

BMT is a microfinance institution which is operated through the profit sharing principle that develop a micro business to lifting a degrees and dignities and to defend poor people whih is grown on the initiatives and initial capital of a community figure based on an islamic economic system. In an institution, one of the most important things is customer satisfaction. If the customer is satisfied with something that can make them comfortable, it certainly make the customer dont want to move to another institution.

The kind of this research is a quantitative research. It is positive philosophy which is used to examine certain sample populations. the data collection uses research instruments and data analysis which is statistical. The main aim of it is to examine the hypotheses that have been arranged. The source of data that use in this analysis are primer and secondary data while the technique of collecting data that use is questionnaire techniques, and documentation. Furthermore, The data that obtained before were analyzed using Validity Test, Relibity Test, Factor Analysis.

The results of this study was obtained through based on the discussion in this study. According to the discussion, It can be concluded that there are three factors which become the most factors that can influence the customer satisfaction in conducting pawn transactions at BMT UGT in the Sampang of Sidogiri. All of the factora have the greatest value among the 7 factors. The first is emotional factor consists of emotional and price. the second factor is the facility factor, which consists of facilities and knowledge. The third factor is the quality factor which consists of quality and service quality.

Key Word : Pawn and Consumer Behavior.