

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN SYARIAH CABANG MARAPALAM PADANG

NOVIA WULANDARI/ 15101155310161, dibawah bimbingan Ibu Dr. Lusiana SE, MM, selaku pembimbing I dan Ibu Marta Widian Sari ,SE ,MM selaku pembimbing II Skripsi Fakultas Ekonomi 2019.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Keamanan. Data yang digunakan adalah data nasabah PT. Pegadaian Syariah. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian Syariah. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Promosi berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Produk berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Promosi, Produk bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Nilai perusahaan keuangan PT Pegadaian Syariah Cabang Marapalam Padang pada tahun 2013-2017.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah