



Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Penulis :
DEVA GUTRIANI

PENGARUH PROMOSI, LITERASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) SYARIAH DI PEGADAIAN SYARIAH



Editor :
Prof. Dr. Asnaini, M.A
Khozin Zaki, M.A,

**PENGARUH PROMOSI, LITERASI PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
SYARIAH DI PEGADAIAN SYARIAH KOTA BENGKULU**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2026 M/1448 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Pengaruh Promosi, Literasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kredit Usaha Rakyat (Kur) Syariah Di Pegadaian Syariah Kota Bengkulu" yang disusun oleh:

Nama : Deva Gutriani

NIM : 2223140097

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah. Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 04 Agustus 2026 M

1447 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Asnaini, M.A

Khozin Zaki, M.A

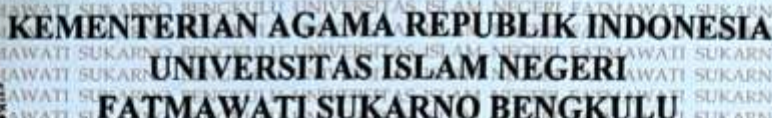
NIP.197304121998032003

NIP.199506172022031001

Mengetahui
Ketua Program Studi

Dr. Yetti Afrida Indra, M.A

NIP.198404142023212045



Website: www.tuinfasbengkulu.ac.id

Tugas Akhir yang berjudul “pengaruh promosi, literasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada kredit usaha rakyat (kur) syariah di pegadaian syariah kota bengkulu yang disusun oleh:

Nim : 2223140097

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munagasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno

Bengkulu Pada:

Hari NEGERI FATMAWA : Jumat

Tanggal : 14 Agustus 2026 M/ Safar 1448 H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 14 Agustus 2026 M

Safar 1448 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Sekretaris

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

Penguin 1

Khozin Zaki M.A

NIP.199506172022031001

Penguin II

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993021007

Yunida Een Fryanti M.Si

NIP. 198106122015032003

Mengetahui,
Dekan

Prof. Dr. H. Suwarjin, M.A.

NIP. 196904021999031004

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi, Literasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Kredit Usaha Rakyat (KUR) Syariah di Pegadaian Syariah Kota Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 5 Agustus 2026

21 Safar 1448 H

Mahasiswa yang Menyatakan,



Deva Gutriani
NIM 2223140097

ABSTRAK

Pengaruh Promosi, Literasi Produk dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Nasabah pada Kredit Usaha Rakyat (KUR)
Syariah di Pegadaian Syariah Kota Bengkulu
oleh Deva Gutriani, NIM 2223140097

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap kepuasan nasabah, pengaruh literasi produk terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dan pengaruh promosi, literasi produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada KUR Syariah di Pegadaian Syariah Kota Bengkulu. Untuk menguji hal ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa angket/kuisisioner yang disebarakan pada 100 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dan korelasi berganda menggunakan program SPSS versi 20 for windows. Dari hasil penelitian dan pembahasan ditemukan bahwa secara parsial promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUR Syariah; secara parsial literasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUR Syariah; secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUR Syariah; dan secara simultan promosi, literasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUR Syariah.

Kata Kunci: *Promosi, Literasi Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, KUR Syariah, Pegadaian Syariah.*

ABSTRACT

The Influence of Promotion, Product Literacy and Service
Quality on Customer Satisfaction with Sharia People's Business
Credit

at The Sharia Pawnshop in Bengkulu City
by Deva Gutriani, NIM 2223140097

The aim of this study is to analyze the influence of promotion on customer satisfaction, the influence of product literacy on customer satisfaction, the influence of service quality on customer satisfaction, and the simultaneous influence of promotion, product literacy, and service quality on customer satisfaction with sharia people's business credit at the Sharia Pawnshop in Bengkulu City. To test this, the researchers employed a quantitative method using a primary data collection technique in the form of questionnaires distributed to 100 respondents. The data analysis techniques employed were multiple linear regression and multiple correlation using SPSS version 20 for windows. The research findings and discussion reveal that promotion has a positive and significant partial effect on the satisfaction of sharia people's business credit customers; product literacy has a positive and significant partial effect on the satisfaction of sharia people's business credit customers; service quality has a positive and significant partial effect on the satisfaction of sharia people's business credit customers; and promotion, product literacy, and service quality simultaneously have a positive and significant effect on the satisfaction of sharia people's business credit customers.

Keywords: Promotion, Product Literacy, Service Quality, Customer Satisfaction, Sharia People's Business Credit, Sharia Pawnshop.

MOTTO

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai
dengan kesanggupannya.*

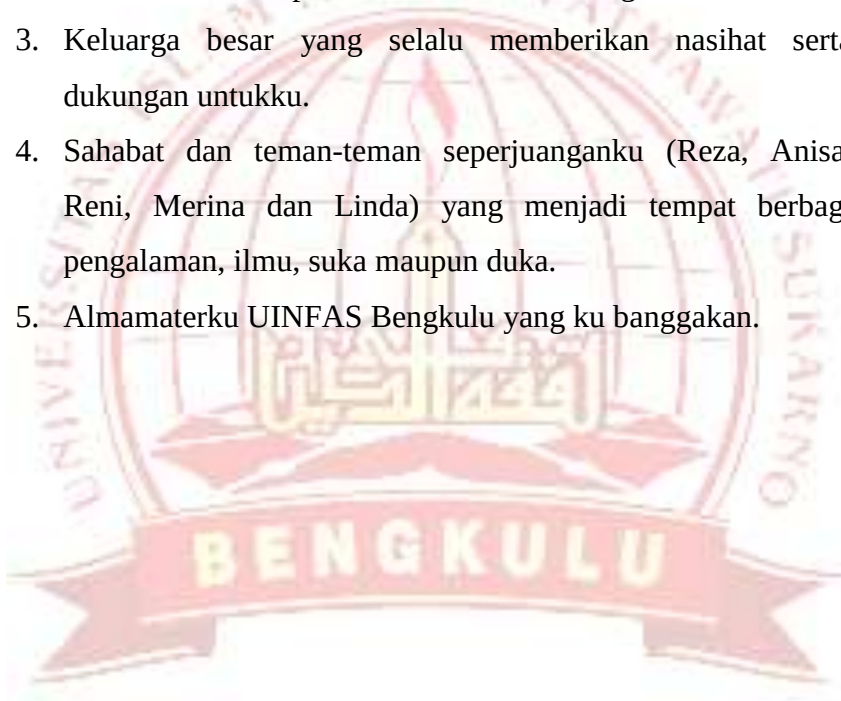
(QS. al-Baqarah/2: 286)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

1. Ibuku (Nurani) dan Ayahku (Muhardin) yang telah memberikan nasehat, motivasi serta doa untukku.
2. Kakak perempuanku (Eizi Susneti) yang telah memberi warna dalam hidupku dan selalu mendukungku.
3. Keluarga besar yang selalu memberikan nasihat serta dukungan untukku.
4. Sahabat dan teman-teman seperjuanganku (Reza, Anisa, Reni, Merina dan Linda) yang menjadi tempat berbagi pengalaman, ilmu, suka maupun duka.
5. Almamaterku UINFAS Bengkulu yang ku banggakan.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul: “Pengaruh Promosi, Literasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Kredit Usaha Rakyat (KUR) Syariah di Pegadaian Syariah Kota Bengkulu”.

Tujuan penyusunan Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam menyusun Skripsi ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan, dukungan, semangat dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. KH.Khairuddin, M.Ag, selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr H Suwarjin, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Dr Yetti Afrida Indra,M AK, selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Prof. Dr. Asnaini, M.A, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan koreksi kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

5. Bapak Khozim Zaki, M.A, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan meluangkan waktu sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah membantu kelancaran administrasi akademik penulis.
8. Pimpinan, Pegawai dan para nasabah Pegadaian Syariah Kota Bengkulu, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan bekerjasama dengan baik, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademik maupun praktis, serta menjadi kontribusi kecil namun berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ekonomi dan perbankan syariah.

Bengkulu, 5 Juli 2026
20 Muharam 1448 H
Penulis,

Deva Gutriani
NIM 2223140097

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Sistematika Penulisan	17
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Kajian Teori	19

1. Promosi	19
2. Literasi Produk	25
3. Kualitas Pelayanan	31
4. Kepuasan Nasabah	36
5. Pegadaian Syariah	42
B. Kerangka Berpikir Penelitian	46
C. Hipotesis Penelitian	47

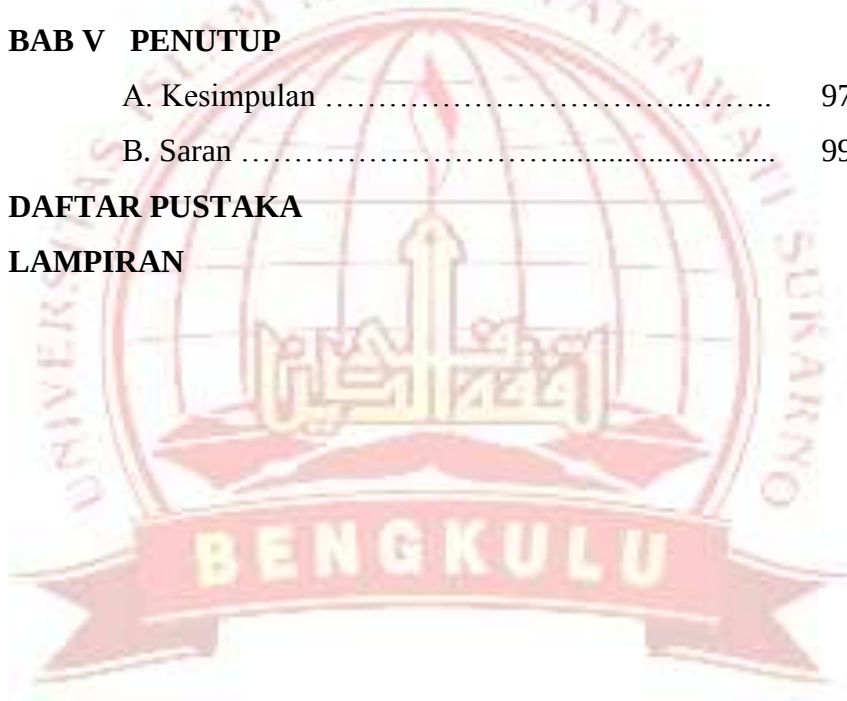
BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	49
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	50
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	51
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	53
E. Variabel dan Definisi Operasional	56
F. Instrumen Penelitian	59
G. Teknik Analisis Data	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data	70
1. Uji Validitas Data	70
2. Uji Reliabilitas Data	73
B. Hasil Uji Asumsi Klasik	74
1. Uji Normalitas Data	74
2. Uji Multikolinearitas Data	76
C. Hasil Uji Hipotesis	77
1. Uji t (Uji secara Parsial)	77

2. Uji F (Uji secara Simultan)	79
D. Hasil Uji Regresi, Korelasi, dan Determinasi	81
1. Uji Koefisien Persamaan Regresi Linear Berganda	81
2. Uji Koefisien Korelasi Berganda	83
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84
E. Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	97
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	50
Tabel 3.2	Kriteria Penilaian Jawaban Angket	56
Tabel 3.3	Definisi Operasional	57
Tabel 3.4	Kisi-kisi Angket Penelitian	60
Tabel 3.5	Tingkatan Hasil Interpretasi Reliabilitas	64
Tabel 3.6	Tingkatan Hasil Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R	68
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X_1)	70
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Literasi Produk (X_2)	71
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	72
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	72
Tabel 4.5	Tingkatan Hasil Interpretasi Reliabilitas	73
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas Data	75
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas Data	76
Tabel 4.9	Hasil Uji t	78
Tabel 4.10	Hasil Uji F	80
Tabel 4.11	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	81
Tabel 4.12	Hasil Uji Analisis Korelasi Berganda	83
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	45
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Form Pengajuan Tugas Akhir
- Lampiran 2. Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3. Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 4. Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 5. Daftar Nilai Skripsi
- Lampiran 6. Surat Lulus Komprehensif
- Lampiran 7. Surat Keterangan Lengkap SKPI
- Lampiran 8. Bukti Lulus Plagiasi
- Lampiran 9. Angket Penelitian
- Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 11. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 12. Surat Keterangan Selesai Penelitian

