

**SKRIPSI**

**KUALITAS LAYANAN *MARKETING* DALAM PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH KSU ANEKA  
JASA *RAHN SYARIAH* KOTA PAREPARE**



**Oleh**

**DHINI LESTARI APRIYANTI  
NIM: 16.2300.086**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2021**

**KUALITAS LAYANAN *MARKETING* DALAM PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH KSU ANEKA  
JASA RAHN SYARIAH KOTA PAREPARE**



Oleh

**DHINI LESTARI APRIYANTI  
NIM: 16.2300.086**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S.E.)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2021**

**KUALITAS LAYANAN *MARKETING* DALAM PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH KSU ANEKA  
JASA *RAHN SYARIAH* KOTA PAREPARE**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**

**Program Studi  
Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan Oleh**

**DHINI LESTARI APRIYANTI  
NIM: 16.2300.086**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2021**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dhini Lestari Apriyanti  
Judul Skripsi : Kualitas layanan *marketing* dalam pengambilan keputusan nasabah memilih KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* kota Parepare  
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.086  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.121/In.39.8/PP.00.9/1/2020

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (.....)  
NIP : 19710208 200112 2 002  
Pembimbing Pendamping : Dr. Hj. Marhani, Lc, .M.Ag. (... ..)  
NIP : 19611231 199803 2 102

Mengetahui:



Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

.....  
Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

SKRIPSI

KUALITAS LAYANAN *MARKETING* DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN  
NASABAH MEMILIH KSU ANEKA  
JASA RAHN SYARIAH KOTA PAREPARE

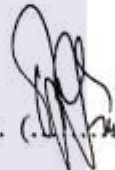
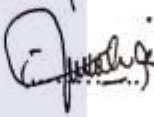
Disusun dan diajukan oleh

DHINI LESTARI APRIYANTI  
NIM. 16.2300.086

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah  
pada tanggal 03 Maret 2021  
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama	:	Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (.....)	
NIP	:	19710208 200112 2 002	
Pembimbing Pendamping	:	Dr. Hj. Marhani, Lc, .M.Ag.	
NIP	:	19611231 199803 2 102	

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.  
NIP. 19640427 198703 1 002

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dhini Lestari Apriyanti  
Judul Skripsi : Kualitas layanan *marketing* dalam pengambilan keputusan nasabah memilih KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* kota Parepare  
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.086  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.121/In.39.8/PP.00.9/1/2020

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (.....)  
NIP : 19710208 200112 2 002  
Pembimbing Pendamping : Dr. Hj. Marhani, Lc, .M.Ag. (.....)  
NIP : 19611231 199803 2 102

Mengetahui:



Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah, kita memuji-Nya dan meminta pertolongan, perlindungan serta petunjuk-Nya. Aku bersaksi tidak ada Tuhan selain Allah dan bahwa Nabi Muhammad adalah hamba dan Rasul-Nya. Atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya berupa kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas layanan *marketing* dalam pengambilan keputusan nasabah memilih KSU Aneka Jasa *Rahn syariah* kota Parepare”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Shalawat disertai salam semoga senantiasa tercurahkan kepada sang revolusioner Islam yang membawa agama Allah Swt, menjadi agama yang benar dan Rahmatan Lil’alamin yakni baginda Rasulullah saw. beserta keluarganya, para sahabatnya, dan yang menjadi pengikut jejak beliau hingga akhir zaman kelak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa memiliki banyak kekurangan dan segala keterbatasan, namun pada akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan atas keuletan dan semangat penulis dalam menyelesaikan penulisan ini serta bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Terimakasih kepada kedua orang tua Ayahanda Ridwan dan Ibunda Bungawati yang telah menyayangi dan tiada hentinya mendoakan, beliau yang telah mendidik, memotivasi penulis dengan kasih sayangnya sehingga mampu menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selain itu penulis ingin pula mengucapkan terima kasih terkhusus kepada Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Pembimbing I atas segala bimbingan dan arahan yang diberikan kepada saya serta motivasi untuk bergerak lebih cepat dalam penyelesaian studi penelitian, dan penulis mengucapkan banyak terimakasih juga kepada Ibu Dr. Hj. Marhani, Lc, M.Ag. selaku pembimbing II atas segala bantuan, bimbingan serta arahan yang telah diberikan selama penulisan skripsi.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis juga mendapatkan banyak bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Untuk itu perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih pula yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras dalam mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa (i) IAIN Parepare.
3. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terkhusus kepada dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya dan wawasan kepada penulis. dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu siap melayani mahasiswa.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.



5. Kakak Suriyanti S.Pd selaku manajer *Rhan Syariah* yang telah memberikan izin untuk meneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Perbankan Syariah, khususnya angkatan 2016 (Tri Wahyuni, Desy Riska Putri, dan Wiwi Pratiwi Wulandari), yang telah memberikan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah Swt berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun berbagai hambatan dan ketegangan telah dilewati dengan baik karena selalu ada dukungan dan motivasi yang tak terhingga dari berbagai pihak. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penyusun dengan sangat terbuka dan lapang dada mengharapkan adanya berbagai masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Peneliti juga berharap semoga skripsi ini bernilai ibadah di sisinya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada Program Studi Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare. Akhirnya, semoga aktivitas yang kita lakukan mendapat bimbingan dan ridho darinya. Aamiin



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Mahasiswa : DHINI LESTARI APRIYANTI

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.086

Tempat Tanggal Lahir : Parepare, 19 April 1998

Program Studi : Perbankan Syariah

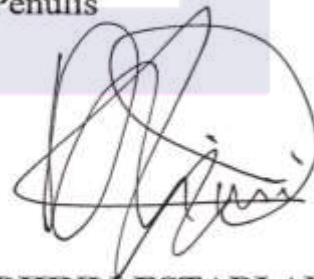
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Kualitas layanan *marketing* dalam pengambilan keputusan nasabah memilih KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 18 Februari 2021

Penulis



**DHINI LESTARI APRIYANTI**  
**NIM: 16.2300.086**

## ABSTRAK

**DHINI LESTARI APRIYANTI**, *Kualitas Layanan Marketing dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih KSU Aneka Jasa Rahn Syariah Kota Parepare.* (Dibimbing oleh Muzdalifah Muhammadun dan Hj. Marhani).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Bentuk layanan *marketing* (pemasaran) KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* kota Parepare. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi calon nasabah meminjam dana di KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* kota Parepare. (3) Dampak positif bentuk layanan *marketing* yang diterapkan KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* kota Parepare.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Data yang di gunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan menggunakan uji keabsahan data adalah uji kredibilitas dan uji *confirmability*, dan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Bentuk layanan *marketing* (pemasaran) di KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* Kota Parepare yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah meminjam dana di KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* Kota Parepare yaitu berdasarkan bentuk-bentuk layanan *marketing* yang diterapkan diantaranya *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). (3) Dampak positif bentuk layanan *marketing* yang diterapkan di KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* Kota Parepare yaitu adanya kesenangan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah. Sehingga hasil analisis terhadap hasil wawancara nasabah yang diwawancarai peneliti menyimpulkan. nasabah dalam hal ini mengambil keputusan memilih KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* Kota Parepare berdasarkan dari kualitas pengukuran pelayanan yang diterapkan.

**Keyword (Kata Kunci):** *Rahn Syariah*, *Layanan marketing*, Nasabah,

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	xi
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Tinjauan Teoritis.....	9
2.2.1 Teori <i>Marketing</i> (Pemasaran).....	9
2.2.2 Teori Layanan.....	16
2.2.3 Teori Gadai Syariah ( <i>Rahn</i> ).....	17

2.2.4 Teori Keputusan.....	26
2.3 Tinjauan Konseptual.....	33
2.4 Kerangka pikir .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis dan pendekatan penelitian .....	37
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.3 Fokus Penelitian .....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6 Uji Keabsahan Data.....	41
3.7 Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Bentuk layanan <i>marketing</i> yang diterapkan KSU Aneka Jasa <i>Rhan Syariah</i> Kota Parepare.....	46
4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah meminjam dana di KSU Aneka Jasa <i>Rhan Syariah</i> Kota Parepare.....	55
4.3 Dampak positif bentuk layanan <i>marketing</i> yang diterapkan KSU Aneka Jasa <i>Rhan Syariah</i> Kota Parepare.....	60
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	73

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	36





## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Pedoman Wawancara	Lampiran
2	Surat Keterangan Wawancara	Lampiran
3	Surat Keterangan Izin Melaksanakan Penelitian dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare	Lampiran
4	Surat Keterangan Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare	Lampiran
5	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari KSU Aneka Jasa <i>Rahn Syariah</i> Kota Parepare	Lampiran
6	Dokumentasi Skripsi	Lampiran
7	Riwayat Hidup	Lampiran

