

ABSTRAK

Syamsinar, stambuk 105720451813, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Pallangga Kabupaten Gowa**, dibimbing EK. IkramIdrus M. S dan Syafaruddin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Pallangga kabupaten Gowa.

Metode teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik aksidental yaitu teknik penarikan sampel secara kebetulan. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi linear berganda dan pengelola data primer menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions)

Pengaruh variabel dari kualitas pelayanan yaitu Keandalan (X_1), Bukti Fisik (X_2), Jaminan (X_3), Perhatian (X_4) dan Tanggapan (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Pallangga Kabupaten Gowa. Hal ini dapat di buktikan dari hasil analisis uji F bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($40,649 > 2,31$) besarnya pengaruh dapat dilihat dari R square yaitu 66,7% yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas tersebut terhadap variable terikat yakni kepuasan nasabah adalah sebesar 82,7% dan Hasil menggunakan uji t menunjukkan bahwa variable Keandalan (X_1), Perhatian (X_4) dan Tanggapan (X_5) berpengaruh nyata terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel Bukti Fisik (X_2) dan Jaminan (X_3) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Pallangga Kabupaten Gowa, variable yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Pallangga Kabupaten Gowa adalah variable Tanggapan (X_5) karena mempunyai koefisien tertinggi sebesar 6,416.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah