ABSTRAK

Hasnawati. Stambuk 10572 04568 13, **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Gadai terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Watansoppeng,** dibimbing oleh Idham Khalid dan Nurlina.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dan signifikan kualitas pelayanan jasa gadai terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Watansoppeng.

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Pegadaian Watansoppeng, dengan menjaring 95 orang nasabah sebagai sampel, sedangkan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Untuk menjelaskan karakteristik reponden menggunakan analisis persentase, sedangkan untuk menjelaskan deskripsi penelitian yang berkaitan dengan hipotesis dianalisis dengan menggunakan analisis : Regresi Linear Sederhana, Koefisien Determinasi, dan Uji Parsial (t).

Hasil perhitungan determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan jasa gadai memberi pengaruh sebesar 62,3% terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan selebihnya yaitu sebesar 37,7% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil uji signifikansi (Uji t) diperoleh t_{hitung} = 12,388 dengan nilai Sig (Probabilitas) dibawah 0,05 . Maka, Ho ditolak menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa gadai terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Watansoppeng.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah