

ABSTRAK

MANDA HERLINI MANSYUR. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero), Unit Jennae Kabupaten Soppeng*, (dibimbing oleh Moh. Aris Pasigai dan Nur Rasyid).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero), Unit Jennae Kabupaten Soppeng.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Jenis dan metode yang digunakan adalah metode analisis kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan serta metode analisis kuantitatif yakni melalui data yang diperoleh dari hasil dokumentasi dan kuisioner lalu diolah melalui perhitungan program *SPSS 24 for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara deskriptif, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan termasuk dalam kriteria sangat baik, dimana persentase yang diperoleh sebesar 92%, bila dikaitkan dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya yakni antara 80,00 – 100%. Hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,668 dengan nilai signifikansi sebesar 0,506 yang berada di atas 0,10 dan koefisien variabel kualitas pelayanan bertanda positif sebesar 0.068. Dilihat dari tingkat signifikansi sebesar 0,506 dengan demikian hipotesis diterima. Jadi bisa diasumsikan, jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan juga akan ikut meningkat.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.
