

ABSTRAK

DEDI KURNIAWAN R, 2023, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Cabang Takalar”. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Andi Jam'an dan M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Cabang Takalar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian Cabang Takalar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear sederhana dan uji t (Uji Parsial) yang diolah dengan menggunakan perhitungan statistik melalui *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Takalar, Sehingga disarankan bagi PT Pegadaian Cabang Takalar untuk tetap meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah mereka.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah



ABSTRACT

DEDI KURNIAWAN R, 2023, "The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PT Pegadaian Takalar Branch". Thesis Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Andi Jam'an and M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro

This study aims to determine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction at PT Pegadaian Takalar Branch. The type of research used in this research is a quantitative approach. The population in this study is the customers of PT Pegadaian Takalar Branch. The sample used in this study was 50 respondents who were taken using the accidental sampling technique. The data analysis technique used to test the hypothesis is simple linear regression analysis and t test (Partial Test) which is processed using statistical calculations through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 25. The results show that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at PT Pegadaian Takalar Branch, So it is advisable for PT Pegadaian Takalar Branch to continue to improve and maintain service quality to increase their customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

