

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT.PEGADAIAN
CABANG TAKALAR**

SKRIPSI



DEDI KURNIAWAN R

105721121519

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR**

2023

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN
CABANG TAKALAR**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

DEDI KURNIAWAN R

NIM 105721121519

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2023**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. (QS. Ar Rad: 11)

**Pintar Orang positif saling mendoakan, orang negatif saling menjatuhkan.
Orang sukses mengerti pentingnya proses, orang gagal lebih banyak protes.**

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah Subahanahu Wa Ta'ala atas Ridho-nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah Rabbil alamin,

Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur tiada henti,

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Kedua orang tuaku tercinta:

RAMLI

NURMAYANTI

orang-orang yang saya sayang dan almamaterku



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Takalar
Nama Mahasiswa : Dedi Kurniawan R
No. Stambuk/ NIM : 105721121519
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan didepan panitia Penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 31 Agustus 2023 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 10 September 2023

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andi Jam'an, S.E., Msi
NIDN : 0902116603

Dr. M. Yusuf Alfan Rendra
Anggoro, S.E., M.M
NIDN : 0906039301

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi

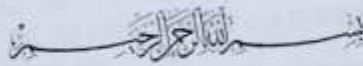
Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.
NBM:651 507

Masrullah, SE., MM.
NBM:1151132



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Tel. (0411)866972 Makassar



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: Dedi Kurniawan R, Nim: 105721121519 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0009/SK-Y/61201/091004/2023 M, Tanggal 3 Safar 1444 H /31 Agustus 2023 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **SARJANA MANAJEMEN** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 3 Safar 1444 H
31 Agustus 2023 M

PANITIA UJIAN

A. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar)

B. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

C. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc.
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

D. Penguji
1. Dr. Andi Jam'an, S.E., M.Si
2. Abdul Muttalib, S.E., M.M
3. Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc.
4. Nasrullah S.E., M.M

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.
NBM:651 507



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411)866972 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dedi Kurniawan R
Stambuk : 105721121519
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Takalar

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 10 September 2023

Yang Membuat Pernyataan,



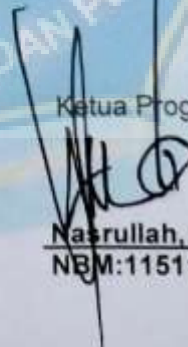
METERAI TEMPEL

Dedi Kurniawan R
NIM: 105721121519

Diketahui Oleh:



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.
NBM:651 507



Ketua Program Studi

Nasrullah, SE., MM.
NBM:1151132



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dedi Kurniawan R.
NIM : 105721121519
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Takalar


Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti-Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 10 September 2023

Yang Membuat Pernyataan,




Dedi Kurniawan R.
NIM: 105721121519

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



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Takalar”** Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya Ramli dan Nurmayanti yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr.H. Andi Jam'an, SE.,M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Dr.H. Andi Jam'an, SE.,M.Si selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik dan lancar.
5. Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro,S.E.,M.M,. selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Ibu Zalkha Soraya .,S.E.,M.M selaku Penasehat Akademik (PA) penulis.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah mentransfer ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Segenap staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

9. Para rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2019 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
10. Terima kasih untuk seluruh teman-teman Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar untuk seluruh doa dan perhatiannya kepada saya serta selalu menemani hingga titik ini.
11. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya (Lisa, Farid, Ian, Rijal, Friska) beserta teman-teman Rajaya Squad atas segala bantuannya, yang selalu mendengar keluh kesah penulis.
12. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 12 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Peneitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori.....	7
1. Manajemen Pemasaran.....	7

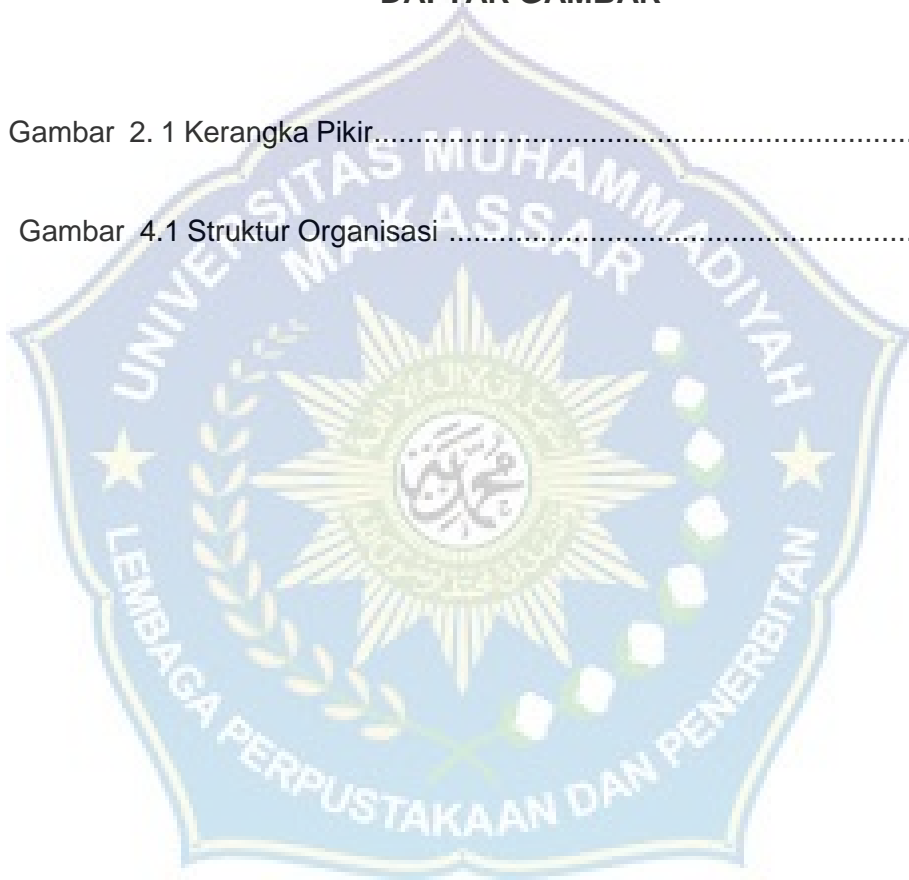
2. Kualitas pelayanan	7
3. Kepuasan Nasabah	11
B. Tinjauan Empiris	17
C. Kerangka Pikir	21
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Lokasi dan Penelitian	23
C. Populasi dan sampel	24
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	25
E. Metode Pengumpulan Data	25
F. Metode Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran objek penelitian	29
B. Hasil penelitian	33
C. Pembahasan hasil penelitian	46
BAB V PENUTUP	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel dan Pengukuran.....	26
Tabel 3.2 Skala Likert.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.4 Penilaian Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 4.5 Penilaian Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variable Y.....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.9 Hasil Regresi Linear Sederhana.....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji T)	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner Penelitian	53
Lampiran 2 Tabulasi Data	57
Lampiran 3 Hasil Olah Data SPSS	64
Lampiran 4 Surat Balasan	77
Lampiran 5 Dokumentasi	80



BAB I

PENDAHULUAN

E. Latar Belakang

Pada masa globalisasi seperti saat ini, industri jasa memiliki peran yang sangat penting dalam persaingan dunia bisnis yang semakin bertambah banyak dan mengakibatkan daya persaingannya semakin ketat. Persaingan ini mengharuskan agar pemeran bisnis dapat mengoptimalkan kemampuan kerja perusahaannya, supaya bisa bersaing dan unggul ketimbang yang lainnya. Dalam hal ini, Perusahaan dituntut berstrategi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki supaya bisa diterima oleh masyarakat. Salah satu kunci yang mesti dicermati dalam menggapai kesuksesan yaitu dilihat dari segi kualitas pelayanan.

Menurut Sampara 1999 dalam buku Hardiyansyah (2018:49), mengatakan bahwa "Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang ditunjukkan kepada para pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sebagai kebijakan dan pedoman di dalam memberikan layanan". Untuk perusahaan yang berkecimpung pada sektor jasa, memberikan pelayanan yang bermutu baik kepada nasabah jika perusahaan tersebut menginginkan tercapainya keberhasilan. Keberhasilan saat menyuguhkan kualitas pelayanan yang baik itu ditunjukkan pada nasabah dengan memberikannya rasa puas dari nasabah, maka tingkat kepuasan nasabah itu semakin baik karena adanya proses pelayanan yang ditunjukkan oleh kinerja perusahaan

semakin meningkat kepada nasabahnya.

Kepuasan nasabah sangat krusial, karena ada banyak perusahaan yang menanamkan modal sumber daya yang dipunyai dalam ikhtiar untuk mempertahankan kegembiraan nasabah serta terus berikhtiar untuk mencari info bagaimana cara menaikkan kegembiraan nasabah. Pada ikhtiar membentuk korelasi bisnis antara perusahaan dengan nasabah, maka kualitas pelayanan bisa dipergunakan menjadi seni manajemen yang sempurna untuk membangun kegembiraan nasabah dan mempertahankan kesetiaan nasabah. Kecakapan layanan pada industri jasa merupakan variable yang sangat penting dan menentukan keberhasilan perusahaan. Penyampaian kualitas pelayanan yang sangat baik akan membangun nilai baik yang bisa membentuk kesetiaan nasabah.

Menurut Kotler and Keller menyatakan bahwa: "Secara luas kepuasan (*satisfaction*) berarti menunjukkan perasaan senang atau kecewa seseorang yang ditimbulkan oleh perbandingan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas terhadap kinerja, begitu pun sebaliknya." Pada intinya pelayanan menjadi bagian yang sangat penting sekaligus mendasar dalam memutuskan kepuasan dari pelanggan, karena kinerja yang baik dari pelayanan dirasakan langsung oleh nasabah dan mempunyai hubungan yang rekat sehingga bisa mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Jika pelayanan baik dan diperhatikan oleh produsen atau perusahaan. Pelayanan yang prima kepada konsumen sangat perlu

untuk diperhatikan oleh produsen atau perusahaan. Kualitas pelayanan ini bisa dimengerti dari timbal balik dan tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang ditunjukkan dan tindakan kepada pihak yang memberikan pelayanan. Tercapainya kepuasan dari pelanggan bisa memberikan beberapa dampak atau manfaat, antara lain hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi erat dan dekat, menyampaikan dasar yang baik untuk melakukan pembelian ulang serta terciptanya kesetiaan dari para konsumen, serta menghasilkan penganjuran dari konsumen dari lisan ke lisan yang dapat memberikan laba lagi bagi perusahaan. Konsumen selalu menghasilkan suatu harapan nilai serta tanggapan atas dasar harapan nilai yang diperoleh, sehingga mengerti suatu tawaran yang sungguh memenuhi harapan nilainya serta sekaligus berpengaruh pada kepuasan nasabah yang pada akhirnya seseorang konsumen akan melakukan pembelian ulang

Salah satu perusahaan jasa yang ada di Indonesia adalah PT. Pegadaian, salah satu perusahaan atau lembaga keuangan yang bukan milik bank di Indonesia, serta memiliki aktifitas pembiayaan untuk kepentingan masyarakat Indonesia, baik yang bersifat produktif maupun konsumtif, yaitu dengan menggunakan hukum gadai. Daya tarik dari pegadaian adalah adanya proses dan syarat peminjaman yang sederhana, bunga yang rendah dan taksiran terhadap barang jaminan yang mendekati kebutuhannya. Pegadaian yang menyediakan pinjaman uang kepada masyarakat dengan cepat dan mudah, maka PT. Pegadaian mesti memberikan pelayanan yang sangat maksimal kepada nasabah supaya bisa mencapai kepuasan dan menciptakan loyalitas

dari nasabah kepada perusahaan.

Dari hasil pengamatan penulis kepada nasabah PT. pegadaian, nasabah mengemukakan ada beberapa hal yang membuat nasabah datang kepegadaian untuk mendapatkan uang dengan cara menggadaikan barang sebagai bentuk jaminan seperti saat acara muludan, acara penanaman padi dan acara menyambutnya hari raya. Dalam hal itu maka penanganan yang diberikan kepada nasabah mengalami keterlambatan dalam proses penaksiran ataupun peminjaman uang karena semakin banyaknya nasabah maka pekerjaan pegawai semakin banyak dengan minimnya jumlah pegawai pada PT. Pegadaian tersebut. Apabila nasabah menggadaikan barang gadainya dalam tempo yang sudah disepakati tetapi pada kenyataannya banyak nasabah tidak dapat menebus atau memperpanjang jangka waktu gadai tersebut maka barang gadai tersebut sudah menjadi hak PT. Pegadaian dan akhirnya barang gadai tersebut akan dilelang kepada pihak lain.

Dalam dimensi kualitas pelayanan berwujud (*Tangible*), kurangnya fasilitas yang diberikan kepada nasabah, seperti antrian nomor yang tidak sesuai dengan antrian yang diambil dan biasanya mendahulukan nasabah yang ingin menebus barang di bandingkan dengan nasabah yang akan menggadaikan barang gadainya. keandalannya (*Reliability*) kurangnya kecermatan dalam proses penaksiran barang gadai, ketanggapan (*Responsiviness*) kurangnya respon dalam menanggapi keluhan nasabah yang seharusnya keluhan nasabah itu diperhatikan, jaminan (*Assurance*) kurangnya memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan dan kepastian biaya, perhatian (*Empathy*) kurangnya

profesionalisme pegawai dalam melakukan pelayanan pada nasabah (membeda-bedakan atau diskriminatif).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Takalar”.

F. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian cabang Takalar?

G. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian cabang Takalar

H. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan yang akan dicapai di capai pada penelitian ini, adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Untuk dapat menambah wawasan yang lebih luas dalam memahami kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian
 - b. Hasil penelitian ini akan memberikan gambaran bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian
 - c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber bahan yang

penting bagi para peneliti dalam bidang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian

2. Manfaat secara praktis

a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap bisa menerapkan pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada dalam suatu organisasi sehingga ilmu yang dikuasai tidak hanya bersifat teoritis belaka.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian diharapkan berguna dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi masyarakat sekitar Pegadaian.

c. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi dan menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya, terkhusus dibidang kualitas pelayanan





BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2013:27), bahwa manajemen pemasaran adalah suatu campuran antara seni dengan ilmu mengenai pemilihan target pasar dan menciptakan hubungan yang produktif dengan mereka. Dalam hal ini, manajemen pemasaran meliputi suatu kegiatan yang kompleks, dimulai dari penganalisaan pasar yang dimaksudkan untuk mencari peluang bisnis yang ada dengan menggunakan perencanaan yang cocok dengan tujuan organisasi. Rencana yang sudah jadi tersebut selanjutnya dilaksanakan sehingga menghasilkan produksi yang sesuai dengan permintaan pasar.

Alma (2013:130) juga mengungkapkan bahwa manajemen pemasaran adalah kegiatan menganalisa, merencanakan, mengimplementasi, dan mengawasi segala kegiatan (program), guna memperoleh tingkat pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi. (Ekonomi & Manajemen, 2018).

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan

pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B.

Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan. Menurut Arianto (2018:83) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang

memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan". Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik

3. Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana mempererat hubungan batin antara pengusaha dan konsumen. Saat harapan dan keinginan terpenuhi, konsumen akan merasa dihargai di tempat usaha tersebut. Konsumen merasa uang yang dibelanjakan sebanding dengan keinginan dan harapannya.

Maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan berbagai cara. Seperti memaksimalkan pengalaman pengunjung hingga merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Jangan sampai pengunjung merasakan sebaliknya. Seperti tidak dihargai dengan pelayanan yang cuek dan kurang ramah.

Cara lain yakni dengan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan kepada konsumen. Jika pelayanan

sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut bisa dianggap ideal. Kualitas pelayanan bisa dianggap rendah apabila yang diterima atau dirasakan konsumen tidak sesuai yang diharapkan.

Kualitas pelayanan bisa dimaksimalkan melalui berbagai cara. Seperti selalu bersikap sopan, ramah, dan profesional. Semua pekerja harus kompak memiliki perasaan agar bisa menjaga profesionalitas. Meskipun tidak semua konsumen bisa belanja dengan sikap baik, sebagai pemilik usaha harus tetap menjaga kualitas pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan bisa menjadi nilai lebih.

Kualitas pelayanan sangat penting dipahami karena berdampak langsung pada citra sebuah usaha. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat menguntungkan usaha. Jika sebuah bisnis sudah mendapat nilai positif konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan umpan balik yang baik, Serta dapat menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer. Tentu hal ini akan berpengaruh besar terhadap kelangsungan usaha

4. Indikator-indikator kualitas pelayanan

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108)

mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

1. Reliability yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.

2. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. Responsiveness ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

5. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Definisi yang dominan dan banyak diacu dalam literatur pemasaran adalah definisi yang didasarkan pada disconfirmation paradigm yang merumuskan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pasca pembelian dimana persepsi terhadap kinerja dari alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan,

maka yang terjadi adalah kepuasan

Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan konsumen berdasarkan persepektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan konsumen. Menurut (Fachmi, 2018:54), menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas.

★ Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang. Menurut (Gerson, 2017:22) kata “kepuasan atau satisfaction: berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup banyak, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sedangkan menurut (Indrasari, 2019:29), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya. Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan

atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan

orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa akan berpengaruh pada perilaku pelanggan selanjutnya. Pelanggan yang merasa puas, dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan pelanggan untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang sama. Menurut (Arman, 2019:19), pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa tersebut kepada orang lain. Sedangkan pelanggan yang tidak puas dapat menimbulkan sikap negatif terhadap merek maupun produsen atau penyedia jasanya bahkan bisa pula distributornya, berkurangnya kemungkinan pembelian ulang, peralihan merek, dan berbagai macam perilaku komplain.

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan nya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

6. Tujuan Kepuasan Nasabah

Terlepas dari kenyataan bahwa gagasan memberikan kepuasan kepada pelanggan mungkin tampak dasar, benar-benar melaksanakannya. Ada banyak perdebatan tentang arti "kepuasan pelanggan" dan cara terbaik untuk mengevaluasinya. Menurut Tjiptono dan Anastesia (2019:106), selain fakta bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan perusahaan yang paling umum, pencapaian tujuan ini berpotensi memberikan sejumlah keuntungan penting, antara lain sebagai berikut:

1. Respon terhadap strategi produsen yang berbiaya rendah.

Harga seringkali menjadi senjata strategis utama yang digunakan untuk memenangkan pangsa pasar dalam situasi kelebihan kapasitas dan kelebihan pasokan, seperti yang terjadi di berbagai sektor dalam beberapa tahun terakhir. Bisnis yang dipermasalahkan juga telah menjadi "samudra merah", di mana produsen bersaing dengan sengit untuk mendapatkan klien.

2. Manfaat ekonomi retensi pelanggan dibandingkan penjangkaran

pelanggan secara terus-terusan. Beberapa penelitian telah sampai pada kesimpulan bahwa lebih hemat biaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan memastikan kepuasan penuh mereka daripada terus-menerus mendapatkan atau mencari klien baru. Secara umum, biaya untuk mempertahankan klien yang sudah ada empat hingga enam kali lebih murah daripada merekrut pelanggan yang sama sekali baru.

3. Customer lifetime value.

Sejumlah penelitian telah mendukung hipotesis bahwa

kesetiaan pelanggan yang berkelanjutan terhadap barang dan jasa perusahaan selama jangka waktu yang cukup lama berpotensi menghasilkan anuitas pendapatan yang secara signifikan lebih besar daripada yang dihasilkan oleh pembelian individu pelanggan.

4. Daya persuasif gethok tular (word of mouth dan word of mouse)

Periklanan tidak begitu meyakinkan dari mulut ke mulut yang menguntungkan dari teman dan keluarga di berbagai bidang, khususnya industri jasa. Akibatnya, sejumlah besar bisnis tidak hanya menyelidiki tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, tetapi juga menyelidiki jumlah yang disiapkan klien untuk menyarankan barang-barang perusahaan kepada orang lain.

5. Reduksi sensitifitas harga.

Pelanggan yang puas dengan pembelian mereka dan yang setia kepada pengecer cenderung lebih jarang bernegosiasi untuk pembelian mereka. Hal ini disebabkan karena unsur kepercayaan telah terbentuk. Klien mendapat kesan bahwa perusahaan pelanggan tidak akan oportunistik dan mengeksploitasi mereka untuk keuntungan jangka pendek. Tingkat kepuasan yang dialami oleh pelanggan dapat menjadi prediktor kesuksesan masa depan perusahaan. Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan strategi jangka panjang karena membutuhkan waktu yang lama sebelum dapat menciptakan dan memperoleh reputasi untuk pelayanan yang

baik. Selain itu, seringkali membutuhkan investasi yang signifikan dalam serangkaian tindakan yang ditargetkan untuk membuat pelanggan saat ini dan calon pelanggan senang.

7. Indikator-Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Rondonuwu dan Komalig dalam jurnal Purnomo Edwin Setyo (2017). Kepuasan konsumen diukur dari sebaik apa harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi. Menjelaskan indikator kepuasan konsumen, yaitu :

1. Terpenuhinya harapan konsumen

Konsumen merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari suatu produk barang atau jasa.

2. Sikap atau keinginan menggunakan produk

Sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari, ini berarti bahwa sikap yang berkaitan dengan perilaku membeli terbentuk sebagai hasil dari pengalaman langsung mengenai produk, informasi secara lisan yang diperoleh dari orang lain atau terpapar oleh iklan di media masa, internet dan berbagai bentuk pemasaran langsung.

3. Merekomendasikan kepada pihak lain

Konsumen akan selalu merekomendasikan hasil pengalamannya kepada orang lain atas apa yang diperoleh dari suatu kualitas produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.

4. Kualitas layanan

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan menyampaikan untuk

mengimbangi harapan konsumen.

5. Loyal

Konsumen memiliki berbagai alasan untuk tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu, yang mampu memberikan manfaat atau harapan mereka terpenuhi.

6. Reputasi yang baik

Upaya Bagi suatu perusahaan dimana produk utama yang dihasilkan adalah suatu jasa, maka reputasi dan nama baik sangat menentukan adanya anggapan bahwa reputasi yang berupa citra merk (brand image), citra perusahaan (company image), reputasi merk (brand reputation), nama yang terbaik (the best name), pelayanan prima (service excelent) dan semua yang berhubungan dengan kepuasan konsumen mendapatkan prioritas.

B. Tinjauan Empris

Menurut Sugiyono (2013) empiris adalah suatu cara atau metode yang dilakukan yang bisa diamati oleh indra manusia, sehingga cara atau metode yang digunakan tersebut bisa diketahui dan diamati juga oleh orang lain. Berikut ini adalah pemaparan para penulis yang telah melakukan penelitian .

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
----	----------------------------------	------------------	-------------------	------------------

1.	Nasir Asman, Uun Komala (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian di Kabupaten Cirebon (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Cabang Klayan)	Deskriptif kuantitatif	Dari hasil nilai koefisien menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan) adalah 61,2% yang ditunjukkan oleh nilai R-Square, sisanya 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini
2.	Netti Natarida Marpaung (2022)	Dinamika Kinerja Karyawan PT Adia Mirsi Mindo (AMM) Jakarta; Analisis Pengaruh Motivasi Kerja	Kuantitatif	Karyawan berjumlah 61 orang pengambilan sampel ditentukan menggunakan rumus solvin dengan sampling sebanyak 38 orang. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Adia Mirsi Mindo terdapat pengaruh yang signifikan.
3.	Kirana Apsari, Ayuningtyas, Salim Siregar (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang. Hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan mempunyai hubungan yang sangat kuat ditunjukan dengan nilai korelasi sebesar 0,968.
4.	Aminar Sutra Dewi (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Nilai Nasabah	Kuantitatif	Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Padang belakang Olo

		Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Padang		yang dapat dijelaskan oleh bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan, kepercayaan, dan nilai pelanggan sebesar 50,9%, sedangkan sisanya 49,1% diduga dijelaskan oleh pihak lain faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti citra bank, dan pemasaran jasa mencampur.
5.	Novia Susanti.,SE.,M.M & Arsyad Syahrian (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (pada pt. Bank syariah mandiri cabang pondok pinang	Kuantitatif	Hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi linier $Y = 0,622 + 0,896 X$ yang berarti setiap perubahan nilai variabel kualitas pelayanan akan diikuti oleh perubahan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,896.
6.	Dasep Suryanto (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. Bca finance cabang bukittinggi the effect of service quality on customer satisfaction in pt. Bca finance branch bukittinggi	Kuantitatif	Dari hasil penelitian ini, disarankan kepada manajemen PT. BCA Finance Cabang Bukittinggi untuk melakukan evaluasi dan penelitian berkala untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal Bukti Fisik dan Responsif untuk memberikan pelatihan dalam kontak langsung dengan pelanggan, sehingga dapat meminimalkan keluhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan
7.	Elizabeth Tika Kristina Hartuti, Abdul Khoir , Ade Yusuf3 Universitas Pamulang (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. Bank bri	Kuantitatif	Hasil penelitian ini variabel Kualitas Pelayanan diperoleh rata-rata skor sebesar 3,41 dengan kriteria baik. Variabel Kepuasan Nasabah diperoleh rata-

		cabang bintaro		rata skor sebesar 3,83 dengan kriteria baik. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan persamaan regresi $Y = 8,849 + 0,865X$, dan nilai korelasi 0,787 atau kuat dengan determinasi 62,0%. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$.
8.	Agus Dedi Subagja (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB Cabang Subang	Kuantitatif	Hasil analisis penelitian menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB cabang Subang menunjukkan tingkat hubungan yang tinggi dengan kontribusi pengaruh yaitu sebesar 64,4% dan sisanya sebesar 35,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
9.	Tia Artika, Olivia S. Nelwan (2019)	Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Capital Indonesia Tbk Cabang Wisma Kodel	Kuantitatif	Uji t menunjukkan bahwa strategi pemasaran tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Padahal, layanan kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji F menunjukkan hal itu strategi pemasaran, kualitas layanan, dan nilai pelanggan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan

				pelanggan.
10.	Teuku Reza Kurniawan (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. Mandiri tunas finance cabang pekanbaru	Kuantitatif	Hasil menunjukkan $Y = 14,820 + 1,035$ dan uji t menunjukkan t hitung $>$ dari t tabel ($18,471 > 1,98552$) artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Mandiri Tunas Finance Cabang Pekanbaru. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 78,4% sedangkan sisanya 21,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

C. Kerangka Pikir

Untuk lebih mengantisipasi persaingan yang semakin ketat dan untuk lebih meningkatkan kebahagiaan pelanggan, salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan mengadopsi kualitas layanan di PT. Pegadaian Cabang Takalat. Ini adalah salah satu dari banyak upaya yang dilakukan oleh perusahaan. Kualitas layanan dapat merujuk pada program atau strategi yang diterapkan oleh bisnis untuk memberikan peningkatan tingkat layanan kepada klien dibandingkan dengan yang diberikan oleh bisnis pesaing. Tujuannya di sini adalah untuk memastikan bahwa konsumen senang dengan pembelian. Untuk memudahkan dalam penyusunan proposal maka penulis menggunakan acuan dalam kerangka pikir dapat dilihat melalui skema berikut:

<p>Kualitas Pelayanan (x)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keandalan (<i>Reliability</i>) - Jaminan (<i>Assurance</i>) - Bukti fisik (<i>Tangible</i>) - Empati (<i>Emphaty</i>) <p>Responsif (<i>Responsiveness</i>)</p> <p>Zaenal Mukarom dan</p>	<p>Kepuasan Nasabah (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terpenuhinya harapan konsumen - Sikap atau keinginan menggunakan produk - Merekomendasikan kepada pihak lain - Kualitas layanan - Loyal <p>(menurut rondonuwu dan</p>
---	---



Keterangan:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variable Y (kepuasan nasabah)

D.Hipotesis

Informasi yang disajikan di atas memungkinkan beberapa kesimpulan awal dibuat tentang hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan dan kinerja bisnis dan karyawan mereka. Menurut apa yang telah disebutkan Tika (2015:20), hipotesis hanyalah solusi jangka pendek untuk suatu masalah. Dalam perjalanan penyelidikan ini, hipotesis berikut dirumuskan:

Ho: Diduga tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Ha: Diduga ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metodologi untuk penelitian ini dikenal sebagai penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel yang umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan pengujian hipotesis yang telah ditetapkan adalah semua karakteristik metode penelitian kuantitatif. ditetapkan oleh Sugiyono (2019:7).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penulis yang dijadikan sebagai tempat untuk penelitian adalah PT. Pegadaian Cabang Takalar Sulawesi Selatan. Waktu penelitian dimulai dari Dua Bulan Setelah Seminar Proposal.

C. Jenis dan sumber data

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka dalam laporan seperti perkembangan karyawan dan jenis tenaga kerja.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber atau objek penelitian.

Sumber data primer adalah kuisisioner kepada responden tentang

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian cabang Takalar.

b. Data Sekunder

Data Sekunder, yaitu data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literatur, seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan yang berhubungan dengan pembahasasan penelitian ini.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah ruang lingkup atau besarnya karakteristik semua objek yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah PT Pegadaian cabang Takalar, jadi pupolasi dalam penelitian ini sifatnya tidak terbatas atau tidak di ketahui.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Dapat disimpulkan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil representatif dari populasi yang akan diteliti (Arikunto,2019). Dalam penelitian ini penelitian menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *accidental sampling*. *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2018 :120). Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang, Sampel dalam penelitian ini adalah orang atau nasabah yang datang di PT pegadaian cabang Takalar diwaktu peneliti

sedang melakukan penelitian.

dijadikan sebagai sampel. Sehingga yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Nasabahi PT. Pegadaian cabang Takalar.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Kuisisioner

Teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden agar memberikan jawabannya.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan data yang berhubungan dengan objek penelitian tentang perusahaan yang diteliti oleh penulis. Data tersebut mengenai absensi pegawai PT. Pegadaian Cabang Takalar.

3. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian.

F. Definisi operasional variabel dan pengukuran

1. Definisi operasional variabel

Operasional variabel digunakan agar tidak menimbulkan penafsiran ganda yaitu dengan memberikan batasan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.1
Definisi operasional variable

No	Variabel	Definisi Oprasional	Indikator
1.	Kualitas pelayanan (X)	kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan	Arah perilaku Tingkat usaha Tingkat kegigihan
2.	Kepuasan konsumen (Y)	kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya	Jumlah pekerjaan Kualitas pekerjaan Kehadiran

2. Pengukuran Variabel

Teknik pengukuran data dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2017: 134) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan responden harus mendukung sebuah pertanyaan untuk dipilih. Dengan skala likert responden memilih jawaban dari variabel yang dipecah menjadi bagian dari indikator variabel, masing-masing indikator variabel mempunyai instrumen yang dijadikan tolak ukur dalam sebuah pertanyaan atau pernyataan

Table 3.2
Skala likert

Pernyataan	Bobot
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

G. METODE ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik kuantitatif, yaitu suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dalam angka-angka, analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil.

1. Uji validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung hasilnya lebih besar dari r tabel, dan dikatakan tidak valid apabila nilai r hitung kecil dari r tabel. Jika nilai validitas setiap jawaban yang didapatkan ketika memberikan daftar pernyataan nilainya lebih besar dari 0,3 maka item pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid (Sugiyono, 2016).

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Pada uji

reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis Alpha Cronbach. Dimana apabila suatu variabel menunjukkan nilai Alpha Cronbach $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur, Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha $\leq 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan tidak reliabel atau konsisten dalam mengukur (Putri, 2015).

3. Regresi Liner Sederhana

Analisis ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan konsumen pada pt.pegadaian cabang takalar

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y = Kualitas pelayanan

a =Konstanta

X =kepuasan konsumen

b =Koefisien regresi

4.Uji parsial (Uji – T)

Menurut Sujarweni (2018) Uji t dikenal dengan uji parsial adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

Untuk menguji hipotesis penelitian dilakukan dengan membandingkan nilai T hitung variabel independent dengan nilai T tabel dengan peluang kesalahan ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai T hitung \geq T tabel, maka variabel independent secara individu memberikan pengaruh

terhadap variabel dependen. Jika tingkat signifikansinya $< \alpha$, maka hipotesis diterima



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Singkat PT Pegadaian

Lembaga kredit dengan sisten gadai pertama kali hadir di bumi nusantara pada saat VOC berkuasa, adapun institusi yang menjalankan usaha ini adalah Banh Van Leching. Band in didirikan melalui surat keputusan Gubernur Jendral Van Imhoff tanggal 28 agustus 1746 dengan modal seesar (f 7.500.000) yang terdidri dari modal VOC 2/3 dan sisanya milik swasta.

Tahun 1800 POC bubar dan kekuasaan di Indonesia diambil Alih oleh

Belanda, semasa pemerintahan Deandels dikeluarkan peraturan tentang macam barang yang dapat diterima sebagai jaminan gadai seperti perhiasan, kain, dan lain-lain.

Tahun 1811 kekuasaan di Indonesia diambil alih oleh Inggris- Rafles selaku penguasa mengeluarkan peraturan dimana setiap orang yang dapat mendirikan Bank Van Learning asal mendapat izin penguasa setempat, yang disebut Lisentiestelsel. Lisentiestelsel in termyata tidak menguntungkan pemerintah. Tahun 1811 Lisentiestelsel di hapuskan, dan diganti dengan Pachstelsel yang dapat didirikan oleh anggota masyarakat mum dengan syarat sanggup membayar sewa dengan tinggi kepada pemerintah.'

Tahun 1816 Belanda kembali menguasai Indonesia, Pachstelsel makin berkembang, namun berdasarkan penelitian pemerintah termyata

banyak Pachstelsel yang melakukan perbuatan sewenang-wenang, seperti menaikkan suku bunga, memiliki barang jaminan yang kadaluarsa karena tidak melelangnya, membayar uang kelebihan kepada yang berhak.

Dengan adanya kekurangan tersebut tahun 1870 Pachstelsel dihapuskan dan diganti lagi dengan Licentiestelsel, dengan maksud untuk mengurangi pelanggaran yang merugikan masyarakat umum dan pemerintah. Usaha ini tidak berhasil, karena ternyata penyelewengan masih berialan tanpa menghiraukan peraturan pemerintah sehingga timbul kehendak pemerintah untuk menguasai sendiri badan usaha ini.

Tahun 1900 diadakan penelitian untuk maksud tersebut dan berkesimpulan bahwa badan usaha tersebut cukup menguntungkan. Maka didirikan Pilot Project di Suka Bumi, atas keberhasilan proyek ini dikeluarkan STBL No. 131 tanggal 1 April 1901 sebagai Pegadaian Negeri pertama di Indonesia, tanggal 1 april inilah kemudian dijadikan hari lahirnya pegadaian. Pada mulanya uang pinjaman yang diberikan kepada peminjam berjumlah T 300 dan tidak dikenakan ongkos administratif. Karena pegadaian negeri ini semakin berkembang dengan baik maka dikeluarkan peraturan monopoli, diantaranya STBL No. 749 tahun 1914 dan STBL No. 28 tahun 1921. sanksi terhadap pelanggaran peraturan monopoli diatur dalam kitab undang-undang hukum pidana pasal 509. berdasarkan STBL No.266 tahun 1930. Pegadaian Negeri dijadikan perusahaan Negara seperti yang dimaksudkan dalam pasal 2 pada Indonesia Bedrijvenwet STBL No. 419 tahun 1927.

Proklamasi kemerdekaan RI mengakibatkan pengalihan penguasaan

terhadap Pegadaian Negara, yaitu kepada Pemerintahan RI melalui Peraturan Pemerintah No. 176 tahun 1961, maka tanggal 1 Januari 1967 Pegadaian Negara dijadikan Perusahaan Negara dan berada dalam lingkup Departemen Keuangan. Perusahaan Pegadaian Negara ini mengalami kerugian, untuk itu dikeluarkan instruksi Presiden No. 17 tahun 1969, Undang-undang No.9 tahun 1969 dan Peraturan Pemerintah No.17 tahun 1969 dan pelaksanaannya. Menurut surat keputusan Menteri Keuangan RI No. Kep.664/MK/9/1969 yang mulai berlaku 1 Mei 1969, perusahaan pegadaian negara menjadi jawatan pegadaian.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10 tahun 1990, Perjan Pegadaian diubah menjadi perusahaan umum Pegadaian, dengan status PERUM Pegadaian diharapkan mampu megelola usahanya secara profesional, berwawasan bisnis oriental tanpa meninggalkan misinya yaitu pertama turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan dan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai, kedua mencegah timbulnya praktek ijon, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

Kantor cabang mengadakan transaksi dengan para nasabah, melaksanakan pencatatan dan selanjutnya mengirimkan laporannya kekantor daerah. Sedangkan kantor daerah diberi otorisasi penuh untuk mengelola dan mengawasi setiap operasional cabang oleh Kantor pusat

2. Visi, Misi Dan Tujuan

a. Visi

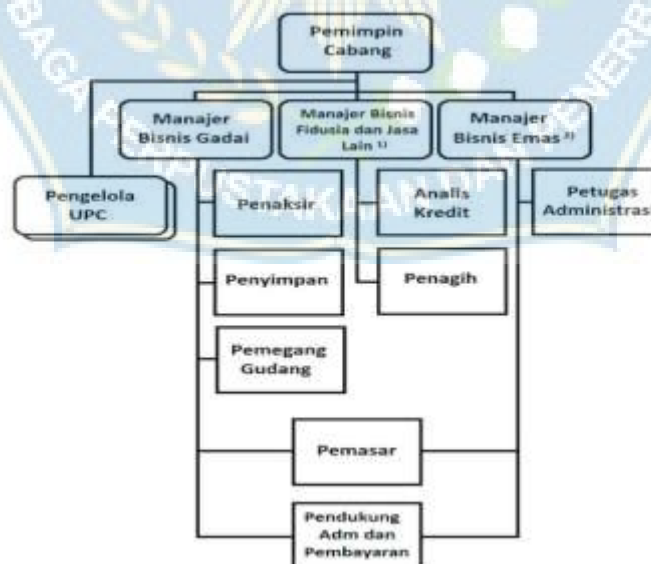
Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan

sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama Masyarakat.

b. Misi

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti
- 2) Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi ultra mikro untuk meningkatkan proposal nilai ke nasabah dan stakeholder
- 3) Memberikan service excellence dengan focus ke nasabah melalui bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
- 4) Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, mitra dan pemasok untuk mencapai keberhasilan bersama

3. Struktur Organisasi



Gambar 4.1
Struktur Organisasi

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Adapun data yang diperoleh pada penelitian ini, dengan menyebar kuesioner di PT.Pegadaian Cabang Takalar. Dalam penelitian ini, jumlah responden yang digunakan sebanyak 60 orang.

Berdasarkan kuesioner yang telah saya sebar dan telah diisi oleh responden, maka peneliti akan mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

a. Jenis kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

JENIS KELAMIN			
		Frekuensi	Persentase
Valid	Perempuan	41	82.0
	Laki-laki	9	18.0
	Total	50	100.0

umber: Data Primer 2023 (Juni-Juli)

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih mendominasi daripada jenis kelamin laki-laki, hal ini dikarenakan jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 41 orang atau sebesar 82%, sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 9 orang atau sebesar 18%.

b. Usia

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan umur

		USIA		
			Frekuensi	Persentase
u m be r: D	Valid	< 20 TAHUN	6	12.0
		20-25 TAHUN	11	22.0
		26-30 Tahun	16	32.0
		31-35 Tahun	10	20.0
		> 35 Tahun	7	14.0
		Total	50	100.0

ata Primer 2023 ((Juni-Juli)

Pada tabel 4.2 menjelaskan bahwa total responden umur <20 tahun tahun sebanyak 6 orang dengan jumlah persentase 12 %, responden umur 21-25 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 22%, responden umur 26-30 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase 32%, responden umur 31-35 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 20% dan >35 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 14% jadi dapat disimpulkan kebanyakan responden berusia 26-30 tahun.

c. Pendidikan

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

PEKERJAAN		
	Frekuensi	Persentase

Valid	Pelajar/mahasiswa	7	14
	Pegawai negeri	13	26
	Pegawai swasta	13	26
	Wiraswasta	17	34
	Total	50	100.0

Sumber: Data Primer 2023 (Juni-Juli)

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak berkunjung adalah wiraswasta yaitu sebanyak 17 orang atau sebesar 34% dari jumlah responden yang ada.

2. Analisis Deskriptif Variabel

Deskriptif kuantitatif merupakan metode yang bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami, dalam bentuk informasi yang ringkas, dimana hasil penelitian beserta analisisnya diuraikan dalam suatu tulisan ilmiah yang mana dari analisis tersebut akan dibentuk suatu kesimpulan.

Dimana hasil analisis deskriptif penelitian kuantitatif ini diperoleh dari hasil sumber data interpretasi dari responden, selanjutnya hasil data tersebut disajikan peneliti secara sistematis sebagai berikut:

a. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dimana variabel Kualitas Pelayanan yang diukur dengan 10 pertanyaan yang dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 4.4
Penilaian Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total	Mean
1	Pegawai Pt. pegadaian cabang takalar sigap dalam melayani nasabah	13	35	1	1	0	50	4.20
	Bobot Nilai	65	140	3	2	-	210	-
2	Pegawai Pt. Pegadaian cabang takalar dapat memberikan layanan sesuai dengan kepuasan nasabah	17	33	0	0	0	50	4.34
	Bobot Nilai	85	132	-	-	-	217	-
3	Kondisi ruangan Pt. Pegadaian cabang takalar tertata rapi, dan bersih	15	34	1	0	0	50	4.28
	Bobot Nilai	75	136	3	-	-	214	-
4	Penampilan dari pegawai Pt. Pegadaian cabang takalar rapi	18	31	1	0	0	50	4.34
	Bobot Nilai	90	124	3	-	-	217	-
5	Pelayanan pegawai cepat dan tanggap	21	27	2	0	0	50	4.38
	Bobot Nilai	105	108	6	-	-	219	-
6	Pegawai menginformasikan atau menawarkan	8	41	1	0	0	50	4.14

	promo-promo yang ada di Pt. Pegadaian cabang takalar							
	Bobot Nilai	40	164	3	-	-	207	-
S u 7 m	Merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di Pt. Pegadaian cabang takalar	20	26	4	0	0	50	4.32
	Bobot Nilai	100	104	12	-	-	216	-
b e8	Melayani dengan sikap meyakinkan sehingga nasabah	21	29	0	0	0	50	4.40
	Bobot Nilai	105	116	-	-	-	221	-
. 9	Pegawai memberikan pelayanan serta berkomunikasi pada nasabah dengan baik	20	30	0	0	0	50	4.40
O	Bobot Nilai	100	120	-	-	-	220	-
v 10 a	Pegawai bersikap sopan dan ramah kepada nasabah	24	26	0	0	0	60	4.48
	Bobot Nilai	120	104	-	-	-	224	-
h	Total	2165						

an SPPS Tahun 2023

Dari tabel diatas terkait rekapitulasi Kualitas PelayananS dapat dilihat jumlah total skor sebesar **2165** dan dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\text{Nilai maksimal} = 10 \times 5 \times 50 = 2500$$

$$\text{Nilai minimal} = 10 \times 1 \times 50 = 500$$

$$\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal} = \frac{2500 - 500}{5} = \frac{2000}{5} = 400$$

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi jawaban responden terhadap Kualitas pelayanan PT Pegadaian Cabang Takalar, Maka dapat ditentukan sebagai berikut:

$$\text{Sangat baik} = 2500 - 2100$$

$$\text{Baik} = 2100 - 1700$$

Cukup Baik = 1700 - 1300

Kurang Baik = 1300 – 900

Tidak Baik = 900 – 600

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pada PT Pegadaian Cabang Takalar masuk dalam kategori “Sangat Baik” sesuai dengan yang diharapkan dan adapun tanggapan responden yang menunjukkan nilai tertinggi ada pada indikator Empaty (poin 10) dengan total skor yang didapatkan sebanyak 224 dan nilai rata-rata 4.48.

b. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Berdasarkan hasil penelitian dimana variabel Kepuasan Nasabah yang diukur dengan 10 pertanyaan yang dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.5

Penilaian Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total	Mean
1	Kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan nasabah	16	33	1	1	0	50	4.28

	Bobot Nilai	80	132	3	2	-	217	-
2	Transaksi harga gadai sesuai dengan harapan nasabah	19	31	0	0	0	50	4.38
	Bobot Nilai	95	124	-	-	-	219	-
3	Promo yang ditawarkan sangat menarik sehingga nasabah tertarik terhadap produk yang ditawarkan	17	33	1	0	0	50	4.34
	Bobot Nilai	85	132	3	-	-	220	-
4	Pegawai dapat menciptakan suasana komunikasi yang baik dan nyaman kepada nasabah	18	31	1	0	0	50	4.34
	Bobot Nilai	90	124	3	-	-	218	-
5	Pelayanan pegawai kepada nasabah menarik minat nasabah lain	24	26	0	0	0	50	4.48
	Bobot Nilai	120	104	-	-	-	224	-
6	Produk yang ditawarkan menarik minat nasabah	8	42	0	0	0	50	4.16
	Bobot Nilai	40	168	-	-	-	208	-
7	Nasabah merasa puas dengan kebersihan dan kerapian Pt. Pegadaian cabang takalar	19	28	3	0	0	50	4.32
	Bobot Nilai	95	112	9	-	-	216	-
8	Pt. Pegadaian sangat adil kepada para nasabah ketika melayani keluhan nasabah	21	29	0	0	0	50	4.42
	Bobot Nilai	105	116	-	-	-	221	-
9	Nasabah tidak terpengaruh oleh bujukan dari pegadaian lain untuk menggunakan jasanya	19	30	1	0	0	50	4.36
	Bobot Nilai	95	120	3	-	-	218	-
10	Nasabah tetap memprioritaskan jasa	24	26	0	0	0	50	4.48

	dan layanan di Pt.Pegadaian cabang takalar							
S	Bobot Nilai	120	104	-	-	-	224	-
u	Total	2186						

mber: Olahan SPSS Tahun 2023

Dari tabel diatas terkait rekapitulasi kepuasan Nasabah dapat dilihat jumlah total skor sebesar **2186** dan dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\text{Nilai maksimal} = 10 \times 5 \times 50 = 2500$$

$$\text{Nilai minimal} = 10 \times 1 \times 50 = 500$$

$$\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal} = \frac{2500 - 500}{5} = \frac{2000}{5} = 400$$

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi jawaban responden terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Pegadaian Cabang Takalar, Maka dapat ditentukan sebagai berikut:

$$\text{Sangat baik} = 2500 - 2100$$

$$\text{Baik} = 2100 - 1700$$

$$\text{Cukup Baik} = 1700 - 1300$$

$$\text{Kurang Baik} = 1300 - 900$$

$$\text{Tidak Baik} = 900 - 600$$

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden menunjukkan bahwa Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang masuk dalam kategori “ Sangat Baik” sesuai dengan yang diharapkan dan adapun tanggapan responden yang menunjukkan nilai tertinggi pada indikator Merekomendasikan Kepada Pihak Lain (poin 5) dengan total skor yang didapatkan sebanyak 224 dan nilai rata-rata 4.48.

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Variabel	Pertanyaan	R Hitung	Rtabel	Status
KUALITAS PELAYANAN (X)	X.1.1	0.669	0.273	VALID
	X.1.2	0.626	0.273	VALID
	X.2.1	0.647	0.273	VALID
	X.2.2	0.698	0.273	VALID
	X.3.1	0.817	0.273	VALID
	X.3.2	0.665	0.273	VALID
	X.4.1	0.661	0.273	VALID
	X.4.2	0.739	0.273	VALID

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (correlated item-total correlations) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung > r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

1. Uji Validitas Variable X

Tabel 4.6

Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan (X)

	X.5.1	0.642	0.273	VALID
	X.5.2	0.748	0.273	VALID

S	Variabel	Pertanyaan	R Hitung	Rtabel	Status
---	----------	------------	----------	--------	--------

u

m

be

r:

Ol

ah

an SPSS, tahun 2023

Uji validitas dilakukan untuk membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung > nilai r tabel, maka indikator dikatakan valid dan sebaliknya jika nilai r hitung < nilai r tabel maka indikator dikatakan tidak valid. Berdasarkan data di atas, diperoleh nilai r hitung untuk indikator X.1.1 sebesar 0,669, X.1.2 sebesar 0,626, X.2.1 sebesar 0,647, X.2.2 sebesar 0,698, X.3.1 sebesar 0,817, X.3.2 sebesar 0,665, X.4.1 sebesar 0,662, , X.4.2 sebesar 0,739, X.5.1 sebesar 0,642 dan X.5.2 sebesar 0,748. Hasil olah data menunjukkan bahwa semua indikator valid karena nilai r hitung > nilai r tabel sebesar 0,254.

2. Uji Validitas Variable Y

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel Y

KEPUASAN NASABAH (Y)	Y.1.1	0,669	0.273	VALID
	Y.1.2	0,626	0.273	VALID
	Y.2.1	0,583	0.273	VALID
	Y.2.2	0,698	0.273	VALID
	Y.3.1	0,681	0.273	VALID
	Y.3.2	0,586	0.273	VALID
	Y.4.1	0,661	0.273	VALID
	Y.4.2	0,739	0.273	VALID
	Y.5.1	0,642	0.273	VALID
	Y.5.2	0,748	0.273	VALID

er: Olahan SPSS Tahun 2023

Berdasarkan data di atas, diperoleh nilai r hitung untuk indikator Y.1.1 sebesar 0,669, Y.1.2 sebesar 0,626, Y.2.1 sebesar 0,583, Y.2.2 sebesar 0,698, Y.3.1 sebesar 0,681, Y.3.2 sebesar 0,586, Y.4.1 sebesar 0,661, Y.4.2 sebesar 0,739, Y.5.1 sebesar 0,642 dan Y.5.2 sebesar 0,748. Hasil olah data menunjukkan bahwa semua indikator valid karena nilai r hitung > nilai r tabel sebesar 0,254.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (α) 0,60.

Tabel 4.8

Hasil uji reliabilitas

Variable	Nilai Cronbach's Alpha	N Of Items	keterangan
Kualitas Pelayanan	0,877	10	VALID
Kepuasan Nasabah	0,863	10	VALID

Sumber: Olahan SPSS Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji reliabilitas dijelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai Cronbach's alpha senilai 0,877 dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai cronbach's alpha senilai 0,863 yang dimana kedua variabel tersebut menunjukkan nilai cronbach's alpha $>0,60$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua variabel tersebut dinyatakan reliabel atau handal.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi Linear Sederhana (RLS) merupakan alat statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Variabel bebas dapat pula disebut dengan istilah prediktor atau variabel independen (x) dan variabel terikat sering disebut dengan variabel dependen (y). (Winata, 2021) Hasil uji analisis Regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9

Hasil Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	28.168	7.660	
KUALITAS PELAYANAN	.294	.176	.235

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH
 Sumber: Olahan SPSS, tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.9 hasil yang diperoleh dimasukkan kedalam persamaan berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

a : Nilai Konstanta

b : Koefiensi Regresi

X : Kualitas Pelayanan

$$Y = 28,168 + 0,294 X$$

Dimana :

- a. Berdasarkan hasil uji persamaan linear diatas maka diperoleh nilai constanta sebesar 28,168, artinya jika X (Kualitas Pelayanan) tidak mengalami perubahan atau bernilai nol (0), maka variabel Y (Kepuasan Nasabah) tetap yaitu 28,168.
- b. Berdasarkan hasil persamaan regresi diatas maka diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel independen (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,294, hal ini diindikasikan bahwa peningkatan satu-satuan Kualitas Pelayanan agar berdampak pada Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Takalar.

5. Uji Parsial (Uji T)

Pengujian ini dilakukan terhadap hipotesis kausalitas yang dikembangkan dalam model persamaan regresi dengan menguji signifikansi hubungan variabel independen dan variabel dependen yaitu apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. (Islami, 2012)

Tabel 4.10

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.168	7.660		3.677	.001
	KUALITAS PELAYANAN	.294	.176	.235	1.676	.005

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Olahan SPSS, tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.10 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai arah yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah karena nilai signifikannya yang diperoleh lebih kecil dari nilai standar 0,05 dari hasil analisis SPSS nilai signifikan Kualitas Pelayanan adalah $0,005 < 0,05$. Maka hasil pengujian hipotesis bahwa “Ada pengaruh yang positif signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah” menunjukkan nilai $t_{hitung} = 1.676$ sedang nilai $t_{tabel} = 0,279$ dari hasil tersebut dapat diasumsikan ada pengaruh yang positif dan ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah sehingga hipotesis yang diajukan Dapat diterima atau terbukti.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti dapat mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah setelah melakukan analisis data dengan menggunakan koefisien dan regresi linear sederhana diperoleh hasil sebagai berikut.

Berdasarkan dari hasil pengujian telah didapati hasil variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudian dari hasil parsial (uji t), telah di dapati bahwa kualitas pelayanan pada PT Pegadaian Cabang Takalar memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan yang di peroleh thitung lebih besar dari ttabel ($1,676 > 0,279$) dengan tingkat signifikan 0,005. Maka dapat diartikan bahwa berdasarkan uji t menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen..

Hasil penelitian ini sejalan atau relevan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasir Asman dan Uun Komala (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian di Kabupaten Cirebon (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Cabang Klayan) menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan) adalah 61,2% yang ditunjukkan oleh nilai R-Square, sisanya 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil tersebut sama dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian selanjutnya yang sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh Teuku Reza Kurniawan (2020) yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. Mandiri tunas finance cabang pekanbaru. Pada hasil penelitiannya menunjukkan hasil bahwa $Y = 14,820 + 1,035$ dan uji t menunjukkan t hitung > dari t tabel ($18,471 > 1,98552$) artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Mandiri Tunas Finance Cabang Pekanbaru. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 78,4% sedangkan sisanya 21,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal tersebut artinya semakin tinggi kualitas yang diberikan suatu perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah atau berbanding lurus dengan kualitas pelayanan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan bahwa Variabel X yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Takalar. Kesimpulan ini diperoleh dari nilai uji T, berdasarkan hasil uji T yang telah dilakukan pada variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh nilai t hitung > t tabel atau $1,676 > 0,279$. Selain itu diketahui bahwa nilai signifikan dari X terhadap Y adalah 0,005 nilai ini lebih kecil dari nilai α yaitu 0,05 yang berarti signifikan terhadap pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin baik pula kepuasan Nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka ada beberapa saran yang perlu diberikan kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini yaitu:

1. **Peningkatan Pelatihan Karyawan:** Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, terdapat aspek-aspek tertentu dalam kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan. Salah satu saran spesifik yang dapat diimplementasikan oleh PT Pegadaian Cabang Takalar adalah meningkatkan pelatihan karyawan dalam berinteraksi dengan nasabah. Pelatihan ini dapat mencakup keterampilan komunikasi yang lebih baik, pemahaman yang lebih mendalam tentang produk dan layanan

Pegadaian, serta peningkatan dalam penanganan keluhan dan permintaan nasabah. Dengan demikian, diharapkan karyawan mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, informatif, dan ramah, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada tingkat kepuasan nasabah.

2. **Penentuan Variabel dan Indikator yang Lebih Spesifik:** Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel lain diluar variabel yang telah diteliti agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh kualitas produk dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian produk salt n pepper pada pt. mitra busana Sentosa bintaro. *Jurnal kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arman, Elizamiharti, & Saf'an, M. (2019). Analisa dan Perancangan Aplikasi Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Gerson, F. Richard, 2017. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit PPM.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo
- Islami, F. A. (2012). Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill Dan Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi Pada Tenaga Kerja Penjualan Pt. Bumiputera Wilayah Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 1, 61.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.
- Kotler dan Keller. 2014. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1& 2.Jakarta: PT. Indeks.

Malhotra, N.K., 2009, Riset Pemasaran, Edisi keempat, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten

Moh. Pabundu Tika, 2015, Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Kerja.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. Manajemen Pelayanan

Publik.Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.

Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk

Penjualan Tanaman Hias Berbasis Online Sebagai Media Promosi Bagi

Perubahan Saham Pada Perubahan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa

Efek Indonesia Tahun 2009-2013. Skripsi. Universitas Hasanuddin:

Makasar. Perusahaan, Jakarta : Bumi Aksara Press.

Putri, Aafiyah. 2015. Analisis Pengaruh Perubahan Profitabilitas Terhadap

RajaGrafindo Persada.

Salman KS Flowers. Jurnal Teknologi Informasi & Komunikasi Digital Zone,

Setyo, Purnomo Edwin, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap

Strategi. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :

Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, &

Trisnawati, O. M., Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (

EServqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking.

Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia, Vol.4(No.2), February 2017. Vol 10

Nomor 1 Mei, 64-76.

Winata, W. (2021). Penentuan Harga Jual Pasir Silika Dengan Metode Regresi Linier Sederhana Berbasis Web. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 1(1), 22–34.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER**KUESIONER PENELITIAN**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Responden yang terhormat, saya mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner penelitian ini. Informasi yang anda berikan adalah sebagai data penilaian dalam rangka penyusunan skripsi saya, adapun biodata saya sebagai berikut:

Nama : **Dedi Kurniawan.R**

Nim : **1057211121519**

Prodi/ Jurusan : **Manajemen**

Semester : **8 (Delapan)**

No. Hp : **085757263945**

Pada saat ini saya sedang menyusun skripsi saya yang berjudul:
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Pegadaian Cabang Takalar”

Atas waktu dan kesediaan Anda dalam mengisi kuesioner, saya (peneliti) mengucapkan banyak terima kasih.

A. Identitas Responden

Berilah tanda centang pada jawaban yang sesuai keadaan anda

Nama :

Jenis Kelamin

Perempuan :

Laki-laki :

Usia

<20 tahun :

20-30 tahun :

30-40 tahun :

>40 tahun :

Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang pada salah satu alternatif jawaban pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang paling tepat menurut persepsi anda, berikut ini keterangan mengenai skor penelitian.

Alternatif Jawaban	Point
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan Indikator	Nilai Target				
		STS	TS	KS	S	SS
Reliability (Keandalan)						
1	Pegawai Pt. pegadaian cabang takalar sigap dalam melayani nasabah					
2	Pegawai Pt. Pegadaian cabang takalar dapat memberikan layanan sesuai dengan kepuasan nasabah					
Tangibles (Bukti fisik)						
3	Kondisi ruangan Pt. Pegadaian cabang takalar tertata rapi, dan bersih					
4	Penampilan dari pegawai Pt. Pegadaian cabang takalar rapi					
Responsiveness (Daya tanggap)						
5	Pelayanan pegawai cepat dan tanggap					
6	Pegawai menginformasikan atau menawarkan promo-promo yang ada di Pt. Pegadaian cabang takalar					
Assurance (Jaminan)						
7	Merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di Pt. Pegadaian cabang takalar					
8	Melayani dengan sikap meyakinkan sehingga nasabah merasa puas					
Empaty (Perhatian)						
9	Pegawai memberikan pelayanan serta berkomunikasi pada nasabah dengan baik					
10	Pegawai bersikap sopan dan ramah kepada nasabah					

2. Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan Indikator	Nilai Target				
		STS	TS	KS	S	SS
Terpenuhinya harapan konsumen						
1	Kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan nasabah					
2	Transaksi harga gadai sesuai dengan harapan nasabah					
Sikap atau keinginan menggunakan produk						
3	Promo yang ditawarkan sangat menarik sehingga nasabah tertarik terhadap produk yang ditawarkan					
4	Pegawai dapat menciptakan suasana komunikasi yang baik dan nyaman kepada nasabah					
Merekomendasikan kepada pihak lain						
5	Pelayanan pegawai kepada nasabah menarik minat nasabah lain					
6	Produk yang ditawarkan menarik minat nasabah					
Kualitas layanan						
7	Nasabah merasa puas dengan kebersihan dan kerapian Pt. Pegadaian cabang takalar					
8	Pt. Pegadaian sangat adil kepada para nasabah ketika melayani keluhan nasabah					
Loyal						
9	Nasabah tidak terpengaruh oleh bujukan dari pegadaian lain untuk menggunakan jasanya					
10	Nasabah tetap memprioritaskan jasa dan layanan di Pt. Pegadaian cabang takalar					

LAMPIRAN 2 : TABULASI DATA

Tabulasi X : Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (X)											
No	Keandalan(X.1)		Bukti Fisik(X.2)		Daya Tanggap(X.3)		Jaminan(X.4)		Perhatian(X.5)		Total
	X.1.1	X.1.2	X.2.1	X.2.2	X.3.1	X.3.2	X.4.1	X.4.2	X.5.1	X.5.2	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	41
3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
7	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
12	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
13	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	34
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
15	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	46
16	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	46
17	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	47
18	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45
19	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45

20	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46
21	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
22	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	46
25	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
26	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
37	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45
44	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45

45	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45
46	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45
47	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	46
49	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	47
50	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	48



Tabulasi Y : Kepuasan Nasabah

VARIABEL KEPUASAN NASABAH(Y)											
No	Terpenuhinya Harapan Konsumen(Y.1)		Keinginan Menggunakan Produk(Y.2)		Merekomendasikan Kepada Pihak Lain(Y.3)		Kualitas Layanan(Y.4)	Loyal(Y.5)		Total	
	Y.1.1	Y.1.2	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.3.2	Y.4.1	Y.4.2	Y.5.1		Y.5.2
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	41
3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
7	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
12	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
13	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	34
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
15	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	46

9											
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
37	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45

3											
4 4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45
4 5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45
4 6	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45
4 7	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45
4 8	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	46
4 9	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	47
5 0	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48

LAMPIRAN 3 : HASIL OLAH DATA SPSS

Uji validitas dan reliabilitas X

CORRELATIONS

/VARIABLES=X.1.1 X.1.2 X.1.3 X.1.4 X.1.5 X.1.6 X.1.7 X.1.8 X.1.9 X.1.10 TOTAL

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Correlations										
		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X.1.6	X.1.7	X.1.8	X.1.9	X.1.10	TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	L
X.1.1	Pearson Correlation	1	.629*	.520*	.366*	.447*	.558*	.156	.310*	.325*	.321*	.669**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.009	.001	.000	.280	.029	.021	.023	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X.1.2	Pearson Correlation	.629*	1	.481*	.284*	.364*	.489*	.196	.252	.375*	.320*	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.046	.009	.000	.173	.077	.007	.023	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X.1.3	Pearson Correlation	.520*	.481*	1	.503*	.366*	.513*	.313*	.262	.294*	.262	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.009	.000	.027	.066	.038	.066	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X.1.4	Pearson Correlation	.366*	.284*	.503*	1	.606*	.305*	.352*	.541*	.336*	.533**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.009	.046	.000		.000	.031	.012	.000	.017	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X.1.5	Pearson Correlation	.447*	.364*	.366*	.606*	1	.475*	.588*	.725*	.403*	.628**	.817**

N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X.1.1 X.1.2 X.1.3 X.1.4 X.1.5 X.1.6 X.1.7 X.1.8 X.1.9
X.1.10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

Uji validitas dan reliabilitas Y

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Y.1.1 Y.1.2 Y.1.3 Y.1.4 Y.1.5 Y.1.6 Y.1.7 Y.1.8 Y.1.9
Y.1.10 TOTAL
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Correlations

		Y.1.1	Y.1.2	Y.1.3	Y.1.4	Y.1.5	Y.1.6	Y.1.7	Y.1.8	Y.1.9	Y.1.10	TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	L
Y.1.1	Pearson Correlation	1	.629*	.468*	.366*	.321*	.496*	.156	.310*	.325*	.321*	.669**

	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.009	.023	.000	.280	.029	.021	.023	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y.1.2	Pearson Correlation	.629*	1	.482*	.284*	.320*	.491*	.196	.252	.375*	.320*	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.046	.023	.000	.173	.077	.007	.023	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y.1.3	Pearson Correlation	.468*	.482*	1	.429*	.325*	.433*	.245	.245	.285*	.240	.583**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.002	.021	.002	.087	.087	.045	.093	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y.1.4	Pearson Correlation	.366*	.284*	.429*	1	.455*	.196	.352*	.541*	.336*	.533**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.009	.046	.002		.001	.172	.012	.000	.017	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y.1.5	Pearson Correlation	.321*	.320*	.325*	.455*	1	.383*	.477*	.723*	.372*	.599**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.023	.023	.021	.001		.006	.000	.000	.008	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y.1.6	Pearson Correlation	.496*	.491*	.433*	.196	.383*	1	.434*	.234	.256	.279*	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.172	.006		.002	.102	.073	.050	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y.1.7	Pearson Correlation	.156	.196	.245	.352*	.477*	.434*	1	.480*	.429*	.477**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.280	.173	.087	.012	.000	.002		.000	.002	.000	.000

	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y.1.8	Pearson Correlation	.310*	.252	.245	.541*	.723*	.234	.480*	1	.465*	.805**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.029	.077	.087	.000	.000	.102	.000		.001	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y.1.9	Pearson Correlation	.325*	.375*	.285*	.336*	.372*	.256	.429*	.465*	1	.525**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.021	.007	.045	.017	.008	.073	.002	.001		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y.1.10	Pearson Correlation	.321*	.320*	.240	.533*	.599*	.279*	.477*	.805*	.525*	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.023	.023	.093	.000	.000	.050	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.669*	.626*	.583*	.698*	.681*	.586*	.661*	.739*	.642*	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y.1.1 Y.1.2 Y.1.3 Y.1.4 Y.1.5 Y.1.6 Y.1.7 Y.1.8 Y.1.9
Y.1.10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	10

Uji regresi linear sederhana

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X.
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
	1	KUALITAS PELAYANAN ^b	

- a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.235 ^a	.055	.036	4.48480

- a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.475	1	56.475	2.808	.100 ^b
	Residual	965.445	48	20.113		
	Total	1021.920	49			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.168	7.660		3.677	.001
	KUALITAS PELAYANAN	.294	.176	.235	1.676	.005

c. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Indikator	Skala Pengukuran												Mean
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah		
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	
X.1.1	13	26,0%	35	70,0%	1	2,0%	1	2,0%	0	0	50	100,0%	4,20%
X.1.2	17	34,0%	33	66,0%	0	0	0	0	0	0	50	100,0%	4,34%
X.1.3	15	30,0%	34	68,0%	1	2,0%	0	0	0	0	50	100,0%	4,28%
X.1.4	18	36,0%	31	62,0%	1	2,0%	0	0	0	0	50	100,0%	4,34%
X.1.5	21	42,0%	27	54,0%	2	4,0%	0	0	0	0	50	100,0%	4,38%
X.1.6	8	16,0%	41	82,0%	1	2,0%	0	0	0	0	50	100,0%	4,14%
X.1.7	20	40,0%	26	52,0%	4	8,0%	0	0	0	0	50	100,0%	4,32%
X.1.8	21	42,0%	29	58,0%	0	0	0	0	0	0	50	100,0%	4,40%
X.1.9	20	40,0%	30	60,0%	0	0	0	0	0	0	50	100,0%	4,40%

X.1.10	24	48,0%	26	52,0%	0	0	0	0	0	0	50	100,0%	4,48%
Rata-rata													4,32%

Sumber: Data diolah, 2023

Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator	Skala Pengukuran												Mean
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah		
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	
Y.1.1	16	32,0%	33	66,0%	1	2,0%	1	2,0%	0	0	50	100,0%	4,28%
Y.1.2	19	38,0%	31	62,0%	0	0	0	0	0	0	50	100,0%	4,38%
Y.1.3	17	34,0%	33	66,0%	1	2,0%	0	0	0	0	50	100,0%	4,34%
Y.1.4	18	36,0%	31	62,0%	1	2,0%	0	0	0	0	50	100,0%	4,34%
Y.1.5	24	48,0%	26	52,0%	0	0	0	0	0	0	50	100,0%	4,48%
Y.1.6	8	16,0%	42	84,0%	0	0	0	0	0	0	50	100,0%	4,16%
Y.1.7	19	38,0%	28	56,0%	3	6,0%	0	0	0	0	50	100,0%	4,32%
Y.1.8	21	42,0%	29	58,0%	0	0	0	0	0	0	50	100,0%	4,42%
Y.1.9	19	38,0%	30	60,0%	1	2,0%	0	0	0	0	50	100,0%	4,36%
Y.1.10	24	48,0%	26	52,0%	0	0	0	0	0	0	50	100,0%	4,48%
Rata-rata													4,35%

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X.1.1	0,669	0,273	Valid
	X.1.2	0,626	0,273	Valid
	X.1.3	0,647	0,273	Valid
	X.1.4	0,698	0,273	Valid
	X.1.5	0,817	0,273	Valid
	X.1.6	0,665	0,273	Valid
	X.1.7	0,661	0,273	Valid
	X.1.8	0,739	0,273	Valid
	X.1.9	0,642	0,273	Valid
	X1.10	0,748	0,273	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1.1	0,669	0,273	Valid
	Y.1.2	0,626	0,273	Valid
	Y.1.3	0,583	0,273	Valid
	Y.1.4	0,698	0,273	Valid
	Y.1.5	0,681	0,273	Valid
	Y.1.6	0,586	0,273	Valid
	Y.1.7	0,661	0,273	Valid
	Y.1.8	0,739	0,273	Valid
	Y.1.9	0,642	0,273	Valid
	Y.1.10	0,748	0,273	Valid

Skala Variabel Penelitian

Skala Data	Rentang Skala	Keterangan
1	1,00 - 1,79	Sangat Rendah
2	1,80 - 2,59	Rendah
3	2,60 - 3,39	Cukup
4	3,40 - 4,19	Tinggi
5	4,20 - 5,00	Sangat Tinggi

Tabel Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Laki-Laki	9	18%
Perempuan	41	82%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah, 2023

r Tabel

r tabel untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604

14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

t Tabel

Titik Presentase Distribusi t (df = 1 - 50)

Pr Df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089

44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141



LAMPIRAN 4 SURAT BALASAN



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 19146/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Pimpinan PT Pegadaian Cab. Takalar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1725/05/C.4-VIII/VI/1444/2023 tanggal 12 Juni 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: DEDI KURNIAWAN R
Nomor Pokok	: 105721121519
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN
Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT.PEGADAIAN CABANG TAKALAR "**

Yang akan dilaksanakan dari: Tgl. **15 Juni s/d 15 Juli 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

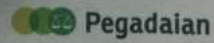
Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 13 Juni 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Drs. MUH SALEH, M.Si.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA
Nip : 19690717 199112 1002

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



Takalar, 14 Juni 2023

Nomor : 14.06.01/11239/2023
Lampiran : -

Kepada Yth.
PLT. Kadis Penanaman Modal Dan PTSP Sul-Sel
Di-
Tempat

Perihal : Menanggapi Surat Permohonan Penelitian

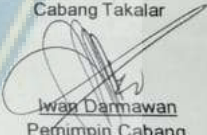
Berdasarkan Surat ijin penelitian skripsi dengan nomor : 1725/05/C.4-VIII/V/1444/2023 tanggal 12 Juni 2023 perihal tersebut di atas, mahasiswa/peneliti di bawah ini:

Nama : EDI KURNIAWAN R
Nomor Pokok : 105721121519
Program Studi : Manajemen
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl.Sultan Alauddin No 259 Makassar

Maka kami dari PT. Pegadaian Cabang Takalar **menyetujui** permohonan penelitian yang saudara maksud.

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. Pegadaian
Cabang Takalar


Iwan Darmawan
Pemimpin Cabang

LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI













LAMPIRAN BUKTI PLAGIASI


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
 Alamat Kantor : Jl. Sultan Alauddin No.209 Makassar 90222 Telp. (0411) 906972, 8813003, Fax (0411) 862008

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
 Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Dedi Karpuawan R.
 Nim : 105721121519
 Program Studi : Manajemen
 Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Atas/bang Butas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	24 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
 seperlunya.

Makassar, 30 Agustus 2023
 Mengetahui
 Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

 Wawan S. Ham, M.P.
 NIM. 964 591



Jl. Sultan Alauddin no 209 makassar 90222
 Telepon (0411)906972, 881 3003, fax (0411)865 588
 website: www.library.umh.ac.id
 E-mail : perpustakaan@umh.ac.id

Dedi kurniawan R 105721121519 BAB I

ORIGINALITY REPORT

9%	9%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	2%
2	jurnal.ub.ac.id Internet Source	2%
3	adoc.tips Internet Source	2%
4	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
5	eprints.uny.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes Exclude bibliography Exclude matches

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSA
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

LULUS
turnitin

edi kurniawan R 105721121519 BAB II

ORIGINALITY REPORT

24%	27%	15%	23%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.stie-mce.ac.id Internet Source	6%
2	liescholisoh.blogspot.com Internet Source	4%
3	portalugb.ac.id:808 Internet Source	3%
4	a-research.upi.edu Internet Source	3%
5	eprints.polsh.ac.id Internet Source	3%
6	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
7	joko_uterno.staff.gunadarma.ac.id Internet Source	2%
8	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	2%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SAKASSAR
PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

LULUS

turnitin

Dedi kurniawan R 105721121519 BAB III

ORIGINALITY REPORT

10%	10%	12%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

RELEVANT SOURCES

1	text-id.123dok.com Internet Source	2%
2	Nina Adelina, Handoko, Baga, Sapu "Pengaruh Cyberloafing Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Control Sebagai Variable Mederas". Review of Applied Accounting Research (RAAR), 2022 2022-01-01	2%
3	eprints.lain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
4	repository.umy.ac.id Internet Source	2%
5	www.ejournal.upi-jatin.ac.id Internet Source	2%
6	www.slideshare.net Internet Source	2%

Add date range Or Exclude matches

UNIVERSITAS MAJALAHAR MADIYAH
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

LULUS

turnitin



Pedi kurniawan R 105721121519 BAB V

ORIGINALITY REPORT

4% SIMILARITY INDEX	4% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	digilib.uns.ac.id Internet Source	4%
----------	---	-----------

Exclude quotes
Exclude bibliography



The image shows a watermark of the Universitas Muhammadiyah Makassar logo, which is a blue shield with a gold sunburst in the center and the text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' and 'LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN'. A blue circular badge with 'LULUS' and 'Turnitin' is also visible.

BIOGRAFI PENULIS



Dedi Kurniawan R Panggilan Dedi lahir di Takalar pada tanggal 06 Oktober 2001 dari pasangan suami istri Bapak Ramli dan Ibu Nurmayanti. Peneliti adalah anak kedua dari 3 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Btn Bombong Indah Kecamatan

Pattallassang Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SDN Inpres Pari'risi 2013, SMP Negeri 2 Takalar lulus tahun 2016, SMA Negeri 3 Takalar lulus tahun 2019, dan mulai tahun 2019 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

