

ABSTRAK

DEWI SARTIKA 2024. *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng*. Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Ruliaty dan Aulia

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian cabang watansoppeng. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng, Kabupaten soppeng, selama 3 bulan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif melalui aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) 27.

Berdasarkan pada hasil penelitian ini menunjukkan hasil uji t yang telah diperoleh pada variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh uji t, kualitas pelayanan menunjukkan nilai sig lebih kecil dari tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$), atau nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($5,390 > 1,670$) sehingga hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah



ABSTRACT

DEWI SARTIKA 2024. *The Effect of Quality on Customer Satisfaction at PT. Watansoppeng Branch Pawnshop. Thesis, Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Ruliaty and Aulia*

This study aims to analyze the effect of quality on customer satisfaction at PT Pegadaian watansoppeng branch. The research method used is quantitative with a descriptive approach. The research location was carried out at PT.Pegadaian Watansoppeng Branch, soppeng Regency, for 3 months. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistical methods through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) 27 application.

Based on the results of this study, the t-test results that have been obtained on the variable service quality (X) on customer satisfaction (Y) obtained by uji-t, service quality shows a sig value smaller than the significance level ($0.000 < 0.05$), or the t-count value is greater than the t-table ($5.390 > 1.670$) so that the hypothesis is accepted. This shows that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

