PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC ALANG-ALANG LEBAR PALEMBANG

SKRIPSI

Nama: Yudha Purnawan
NIM : 212018194

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASANNASABAHPT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC ALANG - ALANG LEBAR PALEMBANG

SKIRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Nama: Yudha Purnawan

NIM : 212018194

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yudha Purnawan

Nim : 212018194

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 baik di universitas muhammadiyah palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Juni 2022

METERAI TEMPEL

Yudha Purnawan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Penelitian	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (PERSERO) UPC Alang – Alang Lebar Palembang
Nama	:	Yudha Purnawan
NIM	:	212018194
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	:	Manajemen
Kosentrasi	:	Pemasaran

Diterima dan disahkan,
Palembang,

Pembimbing I,

Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M
NIDN : 0207046301

Pembimbing II,

Dinarossi Utami, S.E., M.Si
NIDN : 0220018901

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si
NIDN : 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. Barang siapa yang ingin mutiara, harus berani terjun dilautan yang dalam (Ir Soekarno)
2. Jika kamu tidak tahan terhdap penatnya belajar maka, kamu akan menanggung bahaya nya kebodohan (Imam Syafi'i)
3. Jangan hanya menjadi penonton tapi, jadilah orang yang ditonton (Penulis)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini Kepada :

1. Kedua orang tua saya, Ayahanda Anggris dan Ibunda Nurhayuna yang sudah mensupport saya dari awal hingga akhir.
2. Saudara – saudari saya yang selalu memberikan semangat.
3. Pembimbing Skripsi Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E.,M.M dan Ibu Dinarossi Utami, S.E.,M.Si.
4. Sahabat – sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

بسم الله الرحمن الرحيم

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (PERSERO) UPC Alang – Alang Lebar Palembang** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku tercinta yaitu Ayahanda Anggris dan Ibunda Nurhayuna yang telah merawat, mendidik, mendo'akan dan memberikan dorongan semangat kepada penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si dan BapakMister Candera, S.Pd., M.Siselaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.Mselaku dosen pembimbing I dan Ibu Dinarossi Utami, S.E.,M.Siselaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyususnan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya.
5. Ibu Dr. Hj. Choiriyah, S.E., M.Si selaku penelaah 1 dan Bapak Mister Candera, S.Pd., M.Si selaku penelaah 2 pada seminar usulan penelitian yang juga telah membantu dan membimbing saya.
6. BapakMister Candera, S.Pd., M.Si sebagai dosen pembimbing akademik saya yang memotivasi dan memberikan dukungan kepada saya.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. PT. Pegadaian (PERSERO) UPC Alang – Alang Lebar Palembang yang telah membantu dan memberikan izin penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta Para Nasabah PT. Pegadaian (PERSERO) UPC Alang – Alang Lebar Palembang (responden) yang bersedia mengisi koesioner.
9. Keluarga tercinta, kakakku yang selalu mendoakan dan terima kasih atas segala yang telah diberikan kepada saya dan tak lupa juga untuk keluarga besarku yang telah memberikan semangat dan doa untuk kelancaran skripsiku.

10. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2018 yang telah memberikan do’a serta dukungan dan teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skrispi ini, akan tetapi semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Billahi Fii Sabiilil Haq, Fastabikul Khairot
Wassalamu’alaykum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar i
Halaman Judul ii
Pernyataan Bebas Plagiat iii
Halaman Pengesahan iv
Halaman Motto dan Persembahan v
Halaman Prakata iv
Daftar Isi vii
Daftar Tabel viii
Daftar Gambar.....ix
Daftar Lampiran.....x
Abstrak xi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 9

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....10

B. Penelitian Sebelumnya 18

C. Kerangka Pemikiran.....22

D. Hipotesis.....23

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....24

B. Lokasi Penelitian 25

C. Operasionalisasi Variabel.....26

D. Populasi Dan Sampling 27

E. Data Yang Diperlukan.....29

F. Metode Pengumpulan Data 29

G. Analisis Data Dan Teknik Analisis 30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian..... 47

B. Pembahasan Hasil Penelitian..... 69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan..... 75

B. Saran..... 75

Daftar Pustaka..... 77

Lampiran..... 78

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Pra Riset

Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasaan Pelanggan

Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability*

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance*

Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel *Emphaty*

Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible*

Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel IV.10 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel IV.11 Hasil Jawaban Responden Variabel *Reliability*

Tabel IV.12 Hasil Jawaban Responden Variabel *Responsiveness*

Tabel IV.13 Hasil Jawaban Responden Variabel *Assurance*

Tabel IV.14 Hasil Jawaban Responden Variabel *Emphaty*

Tabel IV.15 Hasil Jawaban Responden Variabel *Tangible*

Tabel IV.16 Hasil Uji Coefficients Regresi Linear Berganda

Tabel IV.17 Hasil Uji F

Tabel IV.18 Hasil Uji t

Tabel IV.19 Hasil Uji Koefesien Determinasi

ABSTRAK

YUDHA PURNAWAN/212018194/2022/PengaruhKualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang.

Tujuan penelitian ini 1).Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty,* Dan *tangible)* terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang, 2).Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang, 3).Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang, 4).Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang 5).Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang, 6).Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang. Jenis Penelitian bersifat asosiatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, menggunakan Teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan 1).Ada pengaruh signifikan *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang, 2).Ada pengaruh signifikan *reliability* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang, 3).Ada pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap Kepuasan NasabahPT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang, 4).Ada pengaruh signifikan *assurance* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang, 5).Ada pengaruh signifikan *emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang,6).tidak ada pengaruh signifikan *tangible* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible*

ABSTRACT

YUDHA PURNAWAN/212018194/2022/The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction of PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang.

The purpose of this study is 1). To determine the effect of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible) on customer satisfaction at PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang, 2).To determine the effect of reliability on customer satisfaction at PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang, 3). To determine the effect of responsiveness on customer satisfaction at PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang, 4).To determine the effect of assurance on customer satisfaction at PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang 5).To determine the effect of empathy on customer satisfaction at PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang , 6). To determine the effect of physical evidence (tangible) on customer satisfaction at PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang. This type of research is associative. The sample used was 100 respondents at PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang, using purposive sampling technique. The data used in this study is primary data. The data collection method used is through a questionnaire. The analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis. The results of this study indicate that 1). There is a significant effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible Customer satisfaction of PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang, 2). There is a significant influence of reliability on Customer Satisfaction of PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang, 3). There is a significant effect of responsiveness on customer satisfaction of PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang, 4). There is a significant influence of assurance on Customer Satisfaction of PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang, 5). There is a significant influence of empathy on Customer Satisfaction of PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang, 6). there is no significant tangible effect on Customer Satisfaction PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang – Alang Lebar Palembang.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perilaku konsumen merupakan suatu proses yang berkaitan erat dengan proses pembelian, pada saat itu konsumen melakukan aktifitas - aktifitas seperti melakukan pencarian, penelitian, dan pengevaluasian produk. Perilaku konsumen merupakan hal - hal yang mendasari konsumen untuk membuat keputusan pembelian.

Setiap konsumen yang ingin membeli sesuatu produk atau jasa pasti ingin yang berkualitas atau yang bermutu baik.Hal ini dapat menjadi acuan bagi setiap perusahaan untuk memenuhi keinginan setiap konsumen tentunya dengan meningkatkan mutu pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa.Oleh karena itu**,** kualitas atau mutu suatu jasa merupakan prioritas utama bagi keberhasilan sebuah perusahaan.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam Meithiana Indrasari (2019: 82) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah kualitas pelayanan.Menurut Kotler dan Amstrong dalam Methiana Indrasari (2019: 61) Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuan-nya untuk memuaskan

kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.Dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Meithiana Indrasari (2019 : 66) terdiri dari :*Tangible, Responsiveness, Emphaty, Reliability,Assurance.*

Salah satu perusahaan jasa yang ada diindonesia adalah PT Pegadaian (Persero). Untuk menjaga kelangsungan hidupnya PT pegadaian juga perlu memiliki konsumen - konsumen yang puas.Perusahaan umum pegadaian adalah satu - satu nya badan usaha di indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat.PT.Pegadaian (PERSERO) merupakan lembaga perkreditan non perbankan yang melayani masyarakat guna untuk mendapatkan dana secara cepat dengan melalui kredit.

Kelebihan dari PT Pegadaian ini adalah jika masyarakat membutuhkan dana cepat maka masyarakat tidak perlu menjual barang-barangnya. Tetapi, hanya dijadikan jaminan dalam mengajukan kredit.Jika, pihak yang mengajukan kredit sudah melunasi pinjaman-nya maka, barang yang dijadikan jaminan dapat diambil kembali.Tetapi, harus sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan oleh pihak pegadaian.Jika dalam waktu yang ditentukan pihak yang mengajukan kredit belum bisa melunasi-nya maka, pihak tersebut bisa mengajukan perpanjangan waktu tetapi, hanya membayar bunga-nya saja.

Kegiatan PT Pegadaian adalah kredit cepat dan aman (KCA).KCA ini berupa pinjaman dana yang disalurkan ke masyarakat, dengan harapan masyarakat menggunakannya untuk berbagai kepentingan ekonomi yang dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi.Kepentingan ekonomi tersebut misalnya, digunakan untuk modal usaha ataupun pengeluaran konsumsi yang dapat meningkatkan pendapatan nasional.Adapun tujuan dari pegadaian itu sendiri adalah memberikan jaminan bagi pemegang gadai bahwa dikemudian hari piutangnya pasti dibayar dari nilai jaminan.

PT Pegadaian selaku salah satu BUMN dalam lingkungan Departemen RI dapat dikatakan berkembang dari tahun ketahun,dan juga dapat memberikan kontribusi kepada negara dalam bentuk pajak dan laba. Usaha – usaha tersebut antara lain, meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sehingga, mampu mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Permintaan kredit masyarakat merupakan indikasi adanya kebutuhan dana bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kondisi ketidakpastian ekonomi yang melanda sejak beberapa tahun terakhir, seperti kenaikan harga BBM, inflasi yang senantiasa berfluktuasi dan lain sebagainya diduga turut andil dalam kenaikan kredit yang diminta oleh masyarakat. Apabila inflasi naik maka,akan berdampak pula pada naiknya harga barang konsumsi sehingga, permintaan akan kredit juga akan bertambah.

PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang mempunyai nasabah dengan jumlahnya yaitu sebanyak 98 nasabah. Wawancara yang dilakukan dengan salah satu seorang nasabah mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan dari karyawan yang kurang cepat dalam melayani nasabah saat bertransaksi sehingga, nasabah menunggu lama dalam melakukan transaksi dan nasabah juga kurang puas dengan cara karyawan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.Dan ditambah lagi seorang nasabah lain mengatakan bahwa kurang empatinya para karyawan di PT.Pegadaian (Persero) UPC Alang Alang Lebar Palembang dalam menerima keluhan dari nasabah. Serta tidak menyediakan ruang tunggu yang nyaman untuk nasabah (Wawancara: 19 Mei 2022).

Berdasarkan data di atas selanjutnya peneliti melakukan pra riset untuk mengetahui alasan nasabah tidak puas terhadap PT. Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang.Jawaban responden dapat ditampilkan sebagai berikut.

Tabel I.1

Alasan Nasabah Tidak Puas DenganPelayanan PT.Pegadaian (Persero) UPCAlang - Alang Lebar Palembang

No	Pernyataan	Jumlah (orang)
1	Pelayanan yang kurang baik *(emphaty)*	**3**
2	Tidak tepat waktu dan kurang akurat dalam proses transaksi gadai dengan waktu yang telah dijanjikan *(reliability)*	**4**
3	Ruang tunggu yang kurang nyaman (*tangibel*)	**4**
4	Karyawan kurang cekatan dalam melayani Nasabah (*responsiveness*)	**5**
5	Karyawan kurang menanamkan rasa aman dan percaya kepada nasabah*(assurance*)	**3**
6	Lahan parkir tidak terlalu luas(*tangible*)	**5**
	Jumlah	**24**

Sumber: Pra riset 2022

Berdasarkan hasil pra riset di atas dapat didentifikasi adanya masalah yang memunculkan variabel sebagai berikut: Pernyataan pelayanan yang kurang baik Menggambarkanindikatorvariabel (*emphaty).* Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan bagi nasabah seperti lebih perduli terhadap nasabah, memahami, dan memaklumi apa yang dikeluhkan oleh nasabah.

Pernyataan tepat waktu dan kurang akurat dalam proses transaksi gadai dengan waktu yang telah dijanjikan menggambarkan indikator variabel (*reliability).* Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Pernyataan ruang tunggu yang kurang nyaman dan lahan parkir tidak terlalu luas menggambarkan indikator variabel (*Tangible).* Ruang tunggu yang bersih dan nyaman juga lahan parkir nya yang luas dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah dan secara tidak langsung bukti fisik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Pernyataan karyawan kurang cekatan dalam melayani nasabah menggambarkan indikator variabel (*Responsiveness).* Dengan adanya daya tanggap yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan nasabah itu sendiri.

Karyawan kurang menanamkan rasa aman dan percaya kepada nasabah menggambarkan indikator variabel (*Assurance).* Jika karyawan dapat lebih menanamkan rasa aman dan percaya terhadap barang yang telah digadai kepuasan nasabah akan meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty,* Dan *tangible)* terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang?
2. Adakah pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang ?
3. Adakah pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang ?
4. Adakah pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang ?
5. Adakah pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang ?
6. Adakah pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *(Tangible, Responsiveness, Emphaty, Reliability,Assurance)* terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang - Alang Lebar Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Penulis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu manajemen pemasaran dan mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah.

2. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Alang Alang Lebar Palembang

3. Bagi Almamater

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan bagi ilmu pengetahuan, serta dapat menjadikan acuan atau kajian bagi penulisan yang akan datang terhadap topik yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Imam NurHidayat & Ali Maskur (2022). Pengaruh Kualitas layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi kasus pada nasabah PT. Pegadaian UPC Kuwu) (Persero). *Journal Of Management (2022) : 495-507*.

Candrianto, ST. M.Pd. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* . Malang: Literasi Nusantara.

Dr. Diah Isnaini Asiati, S. M. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis* . Palembang: NoerFikri.

Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* . Surabaya: Unitomo Press.

Nazaruddin Aziz,& Rino Dwi Putra, (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Nagari Sumatera Barat Cabang Simpang Empat Pasaman Barat. *Jurnal Pundi, Vol. 04 No.03, November 2020*, 867-877.

Nurazizah, & Dewi Shinta, W. L . (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang . *Civitas : Jurnal Studi Manajemen Vol. 3, Sept. 2021*, 1-3.

Oniansyah, dkk. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa) . *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Vol.2 No.2 Desember 2019*, 17-27.

Syah Faradiba (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) CP Gaharu Medan. *Jurnal Stindo Profesional,Vol. 4 No.1 Januari 2018,* 47-61.

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

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian* . Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.