

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI KCA PT  
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PALEMBANG**



Skripsi oleh:

**ATRI OKTRIANA**

**01011181621290**

**MANAJEMEN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**NASABAH PADA PRODUK GADAI KCA PT PEGADAIAN (PERSERO)**  
**CABANG PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : Atri Oktriana  
NIM : 01011181621290  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Komprehensif.

Tanggal persetujuan  
Tanggal : 01 November 2022

Dosen Pembimbing  
Ketua



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M  
NIP. 196911081994912001

Tanggal : 05 November 2022

Anggota



Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A  
NIP. 198106302014092003

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**NASABAH PADA PRODUK GADAI KCA PT PEGADAIAN (PERSERO)**  
**CABANG PALEMBANG**

Disusun oleh :

Nama : Atri Oktriana  
NIM : 01011181621290  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 23 Mei 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Indralaya, 23 Mei 2023

Panitia Ujian Komprehensif

Ketua



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M  
NIP. 196911081994912001

Anggota



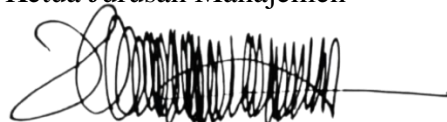
Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A  
NIP. 198106302014092003

Anggota



Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si  
NIP.198507042018032001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M., CHRM  
NIP.198907112018031001

## **SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Atri Oktriana  
NIM : 01011181621290  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PRODUK GADAI KCA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG  
PALEMBANG**

Pembimbing :

Ketua : Hj. Nofiawaty, S.E., M.M  
Anggota : Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A  
Penguji : Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si  
Tanggal Ujian : 23 Mei 2023

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Indralaya, 19 Juni 2023

Pembuat Pernyataan



Atri Oktriana

NIM. 01011181621290

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai KCA PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang”**. Adapun tujuan dari penelitian serta penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam program Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Indralaya.

Tentunya selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak.

Indralaya, 19 Juni 2023

Penulis



Atri Oktriana

01011181621290

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan telah memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam penulisan Skripsi ini. Maka perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. **Allah SWT** yang telah melimpahkan segala nikmat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan studi saya hingga ke tahap ini. Rasa syukur tak hentinya saya ucapkan atas doa-doa yang telah dikabulkan-Nya.
2. **Kedua orang tuaku**, Bapak Eka Uspriadi dan Ibu Hosaila serta kedua mertuaku, dan kakak-kakak ku yang selalu memberikan dukungan moral maupun material, kasih sayang, semangat, dukungan, motivasi dan doa yang selalu dipanjatkan serta kesabarannya dalam menunggu menyelesaikan skripsi ini.
3. **Suamiku**, yang telah banyak mendukung penuh dan mendoakan saya selalu sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
4. **Almarhum Bapak H. Dian Eka, S.E., M.M** selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah mendukung dan memberikan waktu untuk membantu dalam penulisan Skripsi ini.
5. **Ibu Hj Nofiawaty, S.E., M.M** selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang menggantikan Almarhum bapak **H. Dian Eka, S.E., M.M** yang telah memberikan waktu untuk membantu saya dalam penelitian Skripsi ini.
6. **Ibu Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., MBA** selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah bersedia membimbing serta memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam penyelesaian Skripsi.
7. **Ibu Yulia Hamdaini Putri, S.E., M.Si** selaku dosen penguji saya. Terimakasih atas bantuanya yang sudah bersedia memberikan kritik dan saran yang sangat membangun dalam skripsi ini.

8. **Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam., S.E., M.E** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat dan bimbingan selama perkuliahan saya di Universitas Sriwijaya.
9. **Bapak Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T, M.M, CHRM** selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
10. **Ibu Lina Damaria Siregar, M.M** selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
11. **Bapak Prof. Dr.Ir. H. Anis Saggaff, M.S.C.E** selaku rektor Universitas Sriwijaya.
12. **Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Ekonomi,** khususnya jurusan manajemen yang sangat berjasa dalam membentuk pemahaman dan pola pikir saya selama perkuliahan di fakultas ekonomi Universitas Sriwijaya.
13. **Teman-teman Jurusan Manajemen (2016)** Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya angkatan 2016 atas semangat, doa dan dukunganya.
14. **Sahabat,** khususnya M. Rengga Jhodistira, Mira Santika, Afrizalika, Erlin Surna Ningsih, Aditiya Kurnia dan Rica Ayu Cahyani Sandi terimakasih banyak kurang lebih 6 tahun ini untuk selalu ada dan selalu memberikan dukungan.
15. **Terakhir,** penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini secara tulus.

Indralaya 19 Juni 2023

Penulis



Atri Oktriana

01011181621290

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI KCA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PALEMBANG

Oleh :

Atri Oktriana

Hj Nofiawaty, S.E., M.M ; Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk Gadai KCA PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 Nasabah Gadai KCA Pegadaian cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisa regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil persamaan regresi linier, dapat diartikan apabila Keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati dan Wujud ditingkatkan, maka Kepuasan nasabah akan meningkat dan juga sebaliknya. Dan hasil uji F menunjukkan bahwa Keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati dan Wujud memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan nasabah yang Gadai KCA di Pegadaian cabang Palembang. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang melakukan Gadai KCA di Pegadaian cabang Palembang.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah**

Pembimbing I

Hj. Nofiawaty, S.E., M.M  
NIP. 196911081994912001

Pembimbing II

Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A  
NIP. 198106302014092003

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M., CHRM  
NIP.198907112018031001



**ABSTRACT**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION  
IN PRODUCTS PAWN KCA PT PEGADAIAN (PERSERO) BRANCH OF  
PALEMBANG***

**By :**

**Atri Oktriana**

**Hj Nofiawaty, S.E., M.M ; Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A**

*This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in Products Pawn KCA of PT Pegadaian (Persero) Branch of Palembang. This study uses a quantitative method with a questionnaire as a research instrument. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 100 customers pawn KCA Pawnshop branch Palembang. This study uses primary data obtained from questionnaires and the analysis technique used is multiple linear regression analysis technique. The results of this study indicate that from the results of the linear regression equation it can be interpreted that if Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibility increase, then customer satisfaction will increase and vice versa. And the results of the F test show that Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and exists have a significant influence on customer satisfaction who pawn KCA at Pawnshops branch Palembang. The results of the t test show that the Reliability variable has no significant effect on customer satisfaction who perform pawn KCA in branch Palembang.*

**Keywords: Service quality, customer satisfaction**

Advisor I

Advisor II



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M

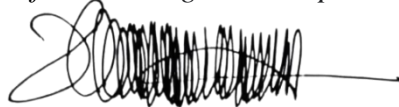
NIP. 196911081994912001



Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A

NIP. 198106302014092003

*Head of The Management Departement*



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M., CHRM

NIP.198907112018031001

## LEMBAR PERSETUJUAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam bahasa Inggris dari Mahasiswa :

Nama : Atri Oktriana  
NIM : 01011181621290  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai KCA PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.

Telah kami periksa penulisan *grammar*, maupun susunan *tenses* nya, dan kami menyetujui untuk ditempatkan pada lembar Abstrak.

Indralaya, 19 Juni 2023

Pembimbing Skripsi

**Ketua**



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M  
NIP. 196911081994912001

**Anggota**



Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A  
NIP. 198106302014092003

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen**



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M., CHRM

NIP.198907112018031001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto :

“Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keiklasan, istiqomah dalam menghadapi cobaan dan jadilah seperti karang dilautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah. Ingat hanya pada Allah apapun dan dimanapun kita berada kepada dialah tempat meminta dan memohon pertolongan”.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua
- Kedua Orang Mertua
- Keluarga
- Sahabat
- Teman
- Almamater

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama : Atri Oktriana

Nim : 01011181621290

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, tanggal lahir : Sukamerindu, 08 Agustus 1997

Agama : Islam

Status : Sudah Menikah

Alamat : Desa Sukamerindu, Kecamatan Lubai, Kabupaten Muara Enim

Email : atrioktriana@gmail.com

Pendidikan Formal :

- SD : SDN 2 Sukamerindu
- SMP : SMPN 7 Prabumulih
- SMA : SMAN 4 Prabumulih

Keahlian :

- Komputer : Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)
- Bahasa : Bahasa Indonesia

Riwayat Organisasi :

- Anggota Pramuka SMAN 4 Prabumulih
- Anggota Paskibra SMAN 4 Prabumulih
- IMAJE (Ikatan Mahasiswa Manajemen)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
LEMBAR PERSETUJUAN ABSTRAK.....	x
MOTTO DAN PEMBAHASAN .....	xi
RIWAYAT HIDUP.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II.....	11
STUDI KEPUSTAKAAN .....	11
2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1 Pengertian Jasa.....	11
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	11

2.1.3	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III.....		25
METODE PENELITIAN.....		25
3.1.	Ruang Lingkup Penelitian.....	25
3.2.	Rancangan Penelitian.....	25
3.3.	Jenis Dan Sumber Data.....	25
3.3.1	Jenis Data.....	25
3.3.2	Sumber Data.....	26
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5.	Populasi dan Sampling.....	27
3.5.1	Populasi.....	27
3.5.2	Sampel.....	27
3.6.	Uji Instrumen Penelitian.....	29
3.6.1	Uji Validitas.....	30
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.7.	Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.7.2	Uji Koeffisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	32
3.7.3	Uji F (Uji Silmutan).....	33
3.7.4	Uji t ( Uji Parsial).....	33
BAB IV.....		36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1.	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1	Deskripsi Profil Responden.....	36
4.1.2	Jenis Kelamin Responden.....	36
4.1.3	Usia Responden.....	37

4.1.4 Penghasilan Perbulan Responden .....	37
4.1.5 Lama Waktu Tunggu Melakukan Transaksi.....	38
4.1.6 Profesi Responden .....	39
4.2. Analisis Deskriptif Variabel .....	40
4.2.1 Variabel Keandalan.....	42
4.2.2 Variabel Responsivitas .....	44
4.2.3 Variabel Jaminan .....	47
4.2.4 Variabel Empati .....	49
4.2.5 Variabel Wujud.....	52
4.2.6 Variabel Kepuasan Nasabah .....	54
4.3. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	57
4.3.1 Uji Validitas.....	57
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	58
4.4. Teknik Analisis Data .....	59
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
4.4.2 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	62
4.4.3 Uji F .....	62
4.4.4 Uji t .....	64
4.5. Pembahasan .....	67
4.5.1 Pembahasan Variabel Keandalan (X1) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Membeli Gadai KCA di Pegadaian cabang Palembang.....	68
4.5.2 Pembahasan Variabel Responsivitas (X2) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Membeli Gadai KCA di Pegadaian cabang Palembang.....	70
4.5.3 Pembahasan Variabel Jaminan (X3) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Membeli Gadai KCA di Pegadaian cabang Palembang.....	72
4.5.4 Pembahasan Variabel Empati (X4) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Membeli Gadai KCA di Pegadaian cabang Palembang.....	74
4.5.5 Pembahasan Variabel Wujud (X5) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Membeli Gadai KCA di Pegadaian cabang Palembang.....	76

5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	80
5.3 Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN .....	84



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Gadai KCA PT Pegadaian cabang Palembang .....	3
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	26
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	28
Tabel 4.2 Usia Responden.....	29
Tabel 4.3 Pengasilan perbulan Responden.....	30
Tabel 4.4 Lama Waktu Tunggu Melakukan Transaksi .....	30
Tabel 4.5 Profesi Responden.....	31
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.14 Regresi Berganda .....	60
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	62
Tabel 4.16 Uji F .....	63
Tabel 4.27 Uji T .....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3.1 Skala Pengukuran Penelitian.....	22

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Lembaga keuangan dalam dunia keuangan merupakan badan usaha atau institusi dibidang jasa keuangan yang bertindak selaku lembaga yang menyediakan dan menyalurkan jasa keuangan bagi nasabahnya, dimana pada umumnya lembaga ini diatur oleh regulasi keuangan dari pemerintah. Lembaga keuangan dapat didefinisikan sebagai suatu badan usaha yang aset utamanya berbentuk aset keuangan maupun tagihan-tagihan yang dapat berupa saham, obligasi, dan pinjaman, dari pada aset yang berupa aktiva riil misalnya bangunan, perlengkapan dan bahan baku.

PT Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan dibidang sektor keuangan Indonesia yang bergerak pada 3 lini bisnis yaitu pembiayaan, emas dan aneka jasa. Perusahaan ini satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai seperti pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150, yang berisi Gadai adalah hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang yang bergerak. Barang tersebut akan diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh orang yang mempunyai utang. Seorang yang berhutang tersebut berhak memberikan kuasa kepada orang yang berpiutang untuk menggunakan barang yang telah diserahkan untuk melunasi hutang apabila orang yang berhutang tidak mampu membayar hutang pada saat jatuh tempo.

PT Pegadaian memiliki 12 kanwil yang tersebar diseluruh Indonesia berdasarkan GIS pegadaian, masing-masing kanwil memiliki kantor area dan kantor cabang tersendiri.

Kantor cabang memiliki sejumlah unit pembantu cabang (UPC). Kanwil Palembang memiliki 3 kantor area salah satunya kantor area Palembang, kantor area Palembang memiliki 14 cabang salah satunya cabang Palembang yang terletak di Jalan Merdeka No. 11, Bukit Kecil Palembang, Sumatera selatan. Produk-produk Pegadaian cabang Palembang yaitu produk Krasida, Kreasi, Mulia, PDS, Amanah, RTT, Tabungan Emas, Arrum haji, dan KCA (Kredit Cepat Aman).

Pegadaian KCA (Kredit Cepat Aman) adalah salah satu produk Pegadaian yang berbentuk seperti kredit (pinjaman) dengan sistem Gadai. Dengan kata lain, KCA (Kredit Cepat Aman) merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, berlian, mobil, sepeda motor, laptop, handphone dan barang elektronik lainnya. Pinjaman KCA (Kredit Cepat Aman) dapat dilakukan dengan datang langsung ke outlet Pegadaian terdekat hanya dengan persyaratan membawa fotocopy kartu identitas KTP, SIM, atau paspor. Dengan menyerahkan agunan dan menjaminkan kendaraan bermotor maka harus membawa BPKB dan STNK asli.

Berdasarkan jumlah Nasabah produk Gadai KCA, dengan data resmi Pegadaian cabang Palembang pada tahun 2017-2019 mengalami penurunan, namun jumlah omset yang didapat terus meningkat. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pegadaian cabang Palembang kepada nasabahnya. Berikut data jumlah nasabah dan omset penjualan produk Gadai KCA PT Pegadaian cabang Palembang tahun 2017 2019.

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Nasabah Dan Omset Penjualan produk Gadai KCA PT Pegadaian cabang Palembang 2017, 2018, 2019**

Tahun	Nasabah	Tahun	Omset
2017	133.856	2017	1.443.218.420.000
2018	125.267	2018	1.584.684.454.000
2019	122.592	2019	1.685.722.360.000

Sumber : <https://gis.pegadaian.co.id>

Dari data tabel 1.1 jumlah nasabah produk gadai Kredit Cepat Aman (KCA) PT Pegadaian cabang Palembang dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 nasabah Gadai KCA berjumlah 133.856 nasabah dan dengan omset sebesar Rp. 1.443.218.420.000, pada tahun 2018 jumlah nasabah mengalami penurunan menjadi 125,267 nasabah atau menurun sebesar 6,42%, dengan omset yang lebih besar dari tahun sebelumnya yaitu Rp. 1.584.684.454.000, sedangkan pada tahun 2019 nasabahnya kembali mengalami penurunan sebesar 2,14%, yaitu menjadi 122.592 nasabah, tetapi dengan jumlah omset yang kembali meningkat yaitu mencapai Rp. 1.685.722.360.000. Dengan adanya penurunan jumlah nasabah dari tahun ke tahun sedangkan jumlah omset yang terus meningkat fenomena ini bisa disebabkan oleh banyak faktor salah satunya adalah faktor kualitas pelayanan, Hal ini diperkuat oleh pendapat dari penelitian (Marlius & Putriani, 2019). Dan hal inilah yang membuat saya tertarik untuk melakukan penelitian di Produk Gadai KCA PT Pegadaian cabang Palembang.

Menurut (Parasuraman, 2014) terdapat lima determinan dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu Keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati, Wujud. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan andal, tepat dan akurat. Keandalan menurut (Kotler & Lane Keller, 2009) merupakan kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Menurut hasil penelitian yang dilakukan (Marlius & Putriani, 2019) Faktor Keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia unit cabang painan. Keandalan merupakan andal dalam menghadapi Nasabah memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan Nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasan tersendiri dan tertarik untuk melakukan transaksi Produk Gadai KCA di Pegadaian.

Responsivitas adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Responsivitas menurut (Kotler & Lane Keller, 2009) adalah kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. Penelitian terdahulu yang dilakukan (Febriana, 2016) menunjukkan hasil bahwa Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung. Responsivitas sangatlah penting dilakukan dalam pelayanan terhadap Nasabah untuk memberikan nilai lebih perusahaan dimata Nasabah.

Faktor lain yang mempengaruhi Kualitas pelayanan yaitu Jaminan adalah pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Jaminan seperti pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan (Kotler & Lane Keller, 2009). Menurut penelitian yang dilakukan (Dwi Divayana & Rahanata, 2018) Jaminan

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada PT. BPR Merta Sedana dan PT. BPR Mas Giri Wangi.

Sama halnya dengan faktor lain, Empati juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Empati adalah kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Menurut (Kotler & Lane Keller, 2009), Empati merupakan kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada nasabah. Jika karyawan memberikan perhatian lebih terhadap Nasabah maka akan menambah nilai terhadap kualitas pelayanan dari karyawan tersebut. Penelitian terdahulu yang dilakukan (Ratih Kusuma Dewi et al., 2014) menunjukkan bahwa Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Hoki Kabupaten Tabanan.

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu Wujud berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Wujud seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi (Kotler & Lane Keller, 2009). Jika Fasilitas yang diberikan perusahaan pegadaian memadai dan mendukungnya aktivitas transaksi akan mempermudah pelayanan dan akan membuat nasabah merasa lebih baik. Seperti penelitian yang dilakukan (Yulianti, 2013) Faktor wujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam memilih tabungan pada Bank Panin, Tbk KCA A. Yani Banjarmasin.

Dari penjelasan diatas kualitas pelayanan di PT pegadaian cabang Palembang dilihat dari sisi kualitas pelayanan itu sendiri yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan indikator kualitas pelayanan yaitu Keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati dan Wujud dapat dilihat dari data resmi pegadaian yaitu

dari jumlah nasabah dan omset penjualan produk Gadai KCA PT Pegadaian cabang Palembang dari tahun 2017-2019 jumlah nasabahnya mengalami penurunan sedangkan jumlah omsetnya meningkat, inilah yang menjadi permasalahan dan fenomena yang terjadi di PT Pegadaian cabang Palembang dari sisi kualitas pelayanan.

Kepuasan Nasabah merupakan persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Tjiptono, 2018). Jika beberapa faktor yang dijelaskan mempengaruhi nasabah merasa puas terhadap pelayanan perusahaan maka kemungkinan nasabah akan betah dan menjadi nasabah tetap dan akan terus melakukan transaksi yang akan meningkatkan jumlah penjualan produk atau jasa.

Berdasarkan Uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian di PT. Pegadaian Cabang Palembang untuk mengetahui apakah dan bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Produk Gadai KCA Pegadaian cabang Palembang. Untuk itu penelitian ini diberi judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai KCA PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

1. Apakah variabel Keandalan (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Gadai KCA di PT Pegadaian cabang Palembang?



2. Apakah variabel Responsivitas (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Gadai KCA di PT Pegadaian cabang Palembang?
3. Apakah variabel Jaminan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Gadai KCA di PT Pegadaian cabang Palembang?
4. Apakah variabel Empati (X4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Gadai KCA di PT Pegadaian cabang Palembang?
5. Apakah variabel Wujud (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Gadai KCA di PT Pegadaian cabang Palembang?
6. Apakah variabel Keandalan (X1), Responsivitas (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Wujud (X5) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Gadai KCA di PT Pegadaian cabang Palembang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Apakah variabel Keandalan (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Gadai KCA di PT Pegadaian cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui Apakah variabel Responsivitas (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Gadai KCA di PT Pegadaian cabang Palembang.
3. Untuk mengetahui Apakah variabel Jaminan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Gadai KCA di PT Pegadaian cabang Palembang.

4. Untuk mengetahui Apakah variabel Empati (X4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Gadai KCA di PT Pegadaian cabang Palembang.
5. Untuk mengetahui Apakah variabel Wujud (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Gadai KCA di PT Pegadaian cabang Palembang.
6. Untuk mengetahui Apakah variabel Keandalan (X1), Responsivitas (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Wujud (X5) berpengaruh signifikan secara silmutan terhadap kepuasan nasabah dalam memilih Gadai KCA di PT Pegadaian cabang Palembang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi manajemen perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan (saran) bagi perusahaan untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan Nasabah di PT Pegadaian cabang Palembang.

2. Bagi masyarakat

Sebagai bahan pengetahuan bagi masyarakat terhadap kualitas pelayanan terhadap perusahaan PT Pegadaian Cabang Palembang

3. Penelitian selanjutnya

Sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya dengan topik yang sejenis

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwi, D. K., & Rahanata, G. B. (2018). Studi Komparatif pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Metha Sedana dan PT.BPR Masgiri Wangi. *E- Jurnal Manajemen Unud*, Vol.7 No 4 2134-216.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung . *Jurnal nasional* , 145-168.
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Marlius, D. (2019). Kepuasan Nasabah PT . Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal nasional*, 111-122.
- Nasfi, R. &. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan Syariah . *Jurnal nasional*, 19-38.
- Parasuraman, A. (1985). *The Behaviorial Cosequenses of Service Quality*. New Hall, Jersey: Prentice.
- Ratih, K. D., Kerti, Y. N., & Sukaatmadja, P. G. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasaba PT. BPR Hoki di Kapaten Tabana. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Hdayana* , 257-275.
- Ruslim, S. T., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen ditinjau dari segi Harga dan Kualitas pada Restoran ABUBA Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Volume 2 No 1,51-65.
- Sitinjak, R. (2015). Analisis pengaruh atribut produk Islami dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Syariah BNI Syariah Pekanbaru. *Jurnal nasional*, 1-15.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.

- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang Pondok Pinang. *Jurnal Ilmiah Peasible Bisnis, Kewirausahaan dan Koperasi*, 55-62.
- Tjiptono, Fandi. (2018). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: Rineka Cipta .
- Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan Syariah di kota Pekanbaru. *Jurnal nasional* , 51-66.
- Wisnu , A. D., & Rahanata, G. B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasaba pada PT. BPR Balidana Niaga Denpasar . *E-Jurnal Manajemen Ulud*, 1198-1205.
- Yuliana, R. (2012). Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery yang dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang. *Jurnal Stie Semarang*, 39-52.
- Yulianti, F. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Bank Panin TBK KCA A. Yani Banjarmasin. *jurnal nasional*.