

ABSTRAK

Pembahasan skripsi ini adalah tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan. Kepuasan nasabah merupakan respons nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut.

Permasalahan yang diajukan adalah apakah kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan dan berapa besarkah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan.

Metode analisis yang dipergunakan adalah dengan cara mempergunakan produk moment dan selanjutnya diuji melalui uji t dan selanjutnya diuji kembali dengan memakai uji diterminasi.

Hasil penelitian menjelaskan PT. Pegadaian (Persero) adalah lembaga keuangan bukan bank, dan berada di bawah kementerian keuangan. Dalam menjalankan usahanya maka sesuai dengan namanya PT. Pegadaian (Persero) yang memberikan pelayanan kredit kepada nasabah dan menerima barang gadaian sebagai jaminan dari nasabah. Di dalam pemberian kredit atau masalah gadai, apabila telah sampai waktu pelunasan hutang dan penebusan barang jaminan, tetapi penggadai tidak dapat membayar hutangnya, maka barang jaminan dilelang dan nasabah masih berhak menerima sisa penjualannya, tetapi jika tidak cukup untuk pembayaran hutang, maka yang berhutang wajib membayar kekurangannya. Hasil uji hipotesis dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dimana hal ini dibuktikan karena harga $r_{xy} = 0,538$ berada pada interval antara $0,40 - 0,599$ dimana hubungan yang terjadi sedang. Sedangkan menurut hasil uji t dengan uji dua pihak dengan $dk=28$ dan taraf kesalahan 5% ($\alpha=5\%$) maka diperoleh t tabel dengan nilai $2,048$, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,393 > 2,048$). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan