

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN CABANG RAWAMANGUN

Christoper Adrian¹, Dedy Wahyudi^{2*}

^{1,2}Universitas Sahid, Jakarta

Email Korespondensi: dedy4r@yahoo.com

ABSTRAK:

Lembaga-lembaga keuangan adalah bagian yang diperlukan dari kegiatan ekonomi setiap negara. Lembaga keuangan mempunyai peran yang penting dalam aktivitas ekonomi sebagai pihak yang dapat menghimpun serta menyalurkan dana masyarakat secara efektif demi tercapainya taraf hidup suatu masyarakat yang kemudian akan disalurkan untuk pendanaan. Lembaga keuangan di Indonesia dibagi menjadi dua jenis yaitu lembaga keuangan bank dan Lembaga keuangan bukan bank, keduanya memiliki peran yang penting terhadap distribusi keuangan di masyarakat. Pegadaian adalah satu jenis lembaga keuangan bukan bank yang banyak digunakan di tengah masyarakat. Seiring dengan kemajuan zaman, banyak pesaing dalam bidang yang sama muncul, sehingga cabang tersebar di berbagai wilayah, seperti di wilayah PT. Pegadaian cabang Rawamangun. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 82.384 nasabah, dan sampel 100 orang yang didapat menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner skala likert yang masing-masing telah diuji coba dan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan pengujian yang digunakan yaitu uji t dan uji koefisien determinasi dengan program SPSS 29. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan kontribusi sebesar 58,5%, sedangkan sisanya sebesar 41,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti promosi, harga, kualitas produk, dan lain-lain.

Kata Kunci: *Kepuasan nasabah, Kualitas pelayanan, PT. Pegadaian*

ABSTRACT:

The financial institutions are a necessary part of the economic activity of every country. The finance institutions have an important role in economic activity as the party that can gather and channel public funds effectively in order to the standard of living of a society that will then be channeled for funding. Financial institutions in Indonesia are divided into two types, bank financial institutions and non-banking institutions, both of which play an important role in the distribution of finance in society. Pegadaian is a kind of non-bank financial institution that is widely used in the middle of society. With the advancement of the times, many competitors in the same fields emerged, so that the branch spread across different regions, such as in the territory of the Pegadaian branch of Rawamangun. The purpose of this research is to analyze the impact of quality of service on customer satisfaction. The type of research in this study uses quantitative descriptive analysis. The population in the study was 82,384 patients, and a sample of 100 people was obtained using purposive sampling techniques. Data collection techniques use likert scale questionnaires that have each been tested and qualified for validity and reliability. The study used simple linear regression analysis with the test used, namely the t test and the determination coefficient test with the SPSS 29 program. The results of this study showed that the quality of service had a significant impact on customer satisfaction with a contribution of 58.5%, while the remaining 41.5% was influenced by other variables not studied in this study such as promotions, prices, product quality, etc.

Keywords: *Customer satisfaction, PT. Pegadaian, Service quality*

PENDAHULUAN

Lembaga-lembaga keuangan adalah bagian yang diperlukan dari kegiatan ekonomi setiap negara. Lembaga keuangan mempunyai peran yang penting dalam aktivitas ekonomi sebagai pihak yang dapat menghimpun serta menyalurkan dana masyarakat secara efektif demi tercapainya taraf hidup suatu masyarakat yang kemudian akan disalurkan untuk pendanaan. Lembaga keuangan di Indonesia dibagi menjadi dua jenis yaitu lembaga keuangan bank dan Lembaga keuangan bukan bank, keduanya memiliki peran yang penting terhadap distribusi keuangan di masyarakat. Pegadaian adalah satu jenis lembaga keuangan bukan bank yang banyak digunakan di tengah masyarakat.

Pegadaian merupakan salah satu contoh Lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dibidang pelayanan kredit gadai, jasa taksiran, jasa pinjaman, serta pevelangan produk. PT. Pegadaian adalah anak usaha PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, dengan fokus bisnis di bidang jasa peminjaman uang kepada nasabahnya dengan gadai. Seiring dengan kemajuan zaman, banyak pesaing dalam bidang yang sama muncul, sehingga cabang tersebar di berbagai wilayah, seperti di wilayah PT. Pegadaian cabang Rawamangun.

PT. Pegadaian tetap memiliki pesaing dalam indsutri keuangan tanah air, meskipun menguasai sebagian besar *market share* industri pergadaian nasional. Ada tiga pesaing utama dalam menjalankan bisnis keuangan yaitu perbankan, teknologi keuangan (*fintech*), dan perusahaan pergadaian swasta. Perbankan menjadi salah satu pesaing yang sulit untuk disaingi dikarenakan adanya program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan tingkat bunga yang ditawarkan relatif rendah dan disubsidi oleh sebagian pemerintah. (Bisnis.com)

PT. Pegadaian cabang Rawamangun telah melakukan banyak terobosan untuk menarik lebih banyak nasabah dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Standar layanan harus terus ditingkatkan dan menjadi lebih baik agar sesuai dan dapat mengikuti perkembangan ekonomi dan sosial. Namun tingkat ketidakpuasan pelanggan tetap akan ada, mulai dari layanan yang diberikan oleh karyawan PT. Pegadaian cabang Rawamangun. Berikut ada beberapa keluhan nasabah di PT. Pegadaian cabang Rawamangun:

Tabel 1 Beberapa Keluhan Nasabah PT. Pegadaian Cabang Rawamangun

No	Keluhan Nasabah
1	Nasabah merasa kesal karena menunggu terlalu lama nomor antriannya dipanggil, walaupun ada loket yang sedang kosong
2	Nasabah menelepon secara lama namun tidak ada respon dari karyawan
3	Parkiran yang tidak luas
4	Keterlambatan konfirmasi mengenai barang gadaian
5	Miskomunikasi antara karyawan dengan nasabah

Sumber: PT. Pegadaian Cabang Rawamangun, November 2023

Selama beroperasi, PT Pegadaian mengalami peningkatan dan penurunan jumlah nasabah, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut, yang menunjukkan perkembangan jumlah nasabah :

Tabel 2 Nasabah Aktif PT.Pegadaian Cabang Rawamangun Tahun 2019-2022

Tahun	Nasabah Aktif	Pertumbuhan
2019	19.767	-
2020	20.926	5,86%
2021	20.293	-3,03%
2022	21.398	5,45%
Jumlah	82.384	8,28%

Sumber: PT. Pegadaian Cabang Rawamangun, Desember 2023

Berdasarkan tabel 2 bahwa perkembangan nasabah aktif PT. Pegadaian cabang Rawamangun mengalami naik turun atau fluktuasi jumlah nasabah. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2019 Nasabah aktif sebanyak 19.767, selanjutnya pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 5,86%. Akan tetapi, pada tahun 2021 nasabah aktif mengalami penurunan yaitu -3,03%. Melihat fenomena yang terjadi tersebut, diduga diakibatkan dari kualitas pelayanan yang masih kurang baik sehingga banyak diantara nasabah yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diterima, hal tersebut dibuktikan dengan tabel 1 keluhan nasabah, yang dimana masih ada keluhan dari nasabah atas pelayanan yang diterima.

Pada penelitian sebelumnya, bahasan studi tentang variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen telah banyak dilakukan, tetapi terdapat perbedaan hasil yang ditunjukkan oleh penelitian terdahulu. (Fatima Nur Azizia, Hanif Shiddiqi Akbar, Muhammad Dzikri, 2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan hasil analisis Uji T dengan tingkat signifikansi positif sebesar $0,00 < 0,05$ karena nilai $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap tingkat. Sedangkan penelitian (A Kharunnisa, Abdul Razak Munir, Fahrina Mustafa, 2023) menunjukkan bahwa Secara parsial dan secara simultan dimensi kualitas layanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang.

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah disampaikan di atas, maka pada penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah yaitu masih terdapat kualitas pelayanan dan kepuasan Nasabah yang masih kurang, serta penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian yang meneliti pada objek yang berbeda yang mana penelitian ini berfokus pada pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Rawamangun. Sehingga penelitian ini diharapkan bisa dijadikan tambahan informasi bagi para pebisnis terutama para pebisnis di bidang pegadaian untuk dapat mengelola faktor yang ada di dalam kendali pemasar sehingga dapat membuat para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di tempat pegadaian.

METODE PENELITIAN

Jenis dan sumber data. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana peneliti menggunakan analisis statistik, yaitu untuk mendeskripsikan pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Rawamangun. Variabel independen dan variabel dependen penelitian ini adalah sebagai berikut: (a) variabel independen: Kualitas Pelayanan: (b) variabel dependen: Kepuasan Nasabah. Asal data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari Nasabah PT. Pegadaian Cabang Rawamangun dengan cara

melakukan penyebaran kuesioer mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari bermacam sumber informasi yang sudah dipublikasikan baik di penelitian terdahulu, jurnal-jurnal ilmiah dan literatur yang berkaitan atau berhubungan dengan penelitian ini.

Metode pengambilan sampel dan Populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Metode pengambilan sampel *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan melakukan pertimbangan secara sengaja. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan penyebarab kuesioner mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah PT. Pegadaian cabang Rawamangun dalam bentuk *google form* yang disebarakan pada nasabah PT. Pegadaian cabang Rawamangun. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu nasabah PT. Pegadaian cabang Rawamangun sebanyak 82.384 periode 2019-2022. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100, jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan metode Slovin yang dibulatkan menjadi 100 responden. Jadi, sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Instrumen Peneliitian. Untuk memperoleh data dalam peneliitian ini, dan sesuai dengan indikator dari variabel-variabel yang digunakan, maka instrument penelitian yang digunakan adalah sesuai dengan tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi
Kualitas Pelayanan (Utami et al, 2019)	1.Keandalan (<i>Realibity</i>) 2. Terukur (<i>Tangible</i>)
	1. Responsivitas (<i>Responnsiveness</i>) 2. Jaminan (<i>Assurance</i>) 3. Empati (<i>Emphaty</i>)
Kepuasan Nasabah (Indrasari, 2019)	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan

Teknik Pengumpulan Data. Tekniik Angket adalah teknik yang digunakan dalam penqumpulan data pada peneliitian ini. Sugiyono (2015) angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pernyataan tertulis atau memberikan seberangkat pertanyaan kepada responden untuk dapat menurut dijawab.

Teknik Analisa Data. Menurut Ghozali (2013) pada penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah: (1) Uji Reliabilitas yaitu suatu teknik pengujian yang dilakukan untuk mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari konstruk atau variabel. Angket dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan bersifat stabil atau konsisten; (2) Uji Validitas yaitu suatu teknik pengujian yang dilakukan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu angket. Angket dipastikan valid apabila pertanyaan yang berada pada angket bisa untuk menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut; Pengujian Regresi Liner Sederhana merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variable independen (X) terhadap variable dependen (Y). Kegunaan nya untuk membuat keputusan apakah terjadi kenaikan atau penurunan variabel Y dapat dilakukan dengan melalui peningkatan variabel X atau tidak. Adapun rumus regresi linear adalah : $Y = a + bX + \epsilon$. Dimana Y adalah Variabel Dependen, a = Konstanta, b = Koefisien regresi, X = Variabel Independen dan e = Standard error. Korelasi Determinasi (R²) teknik yang digunakan untuk memprediksi dan melihat berapa besar konstribui pengaruh yang diberikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Uji Hipotesis adalah

untuk melihat apakah ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependen, dimana meliputi uji t dan uji f. Uji F untuk dapat mengetahui apakah variabel X atau independen secara keseluruhan atau simultan berpengaruh terhadap variabel Y atau dependent dan Uji t untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel X atau independen terhadap variabel Y atau dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas. Menurut Sugiyono (2019) uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu indikator yang dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ namun jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak bisa digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini tingkat toleransi atau standart error yang diterapkan adalah sebesar 5% atau 0,05. Uji validitas dihitung menggunakan *Statistic Package for Social Science (SPSS)*.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
X1	0,725	0,195	0,001	Valid
X2	0,617	0,195	0,001	Valid
X3	0,549	0,195	0,001	Valid
X4	0,539	0,195	0,001	Valid
X5	0,548	0,195	0,001	Valid
X6	0,511	0,195	0,001	Valid
X7	0,540	0,195	0,001	Valid
X8	0,664	0,195	0,001	Valid
X9	0,572	0,195	0,001	Valid
X10	0,439	0,195	0,001	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas terhadap variabel kualitas pelayanan (X), nilai r_{hitung} pada seluruh item pernyataan kuesioner lebih besar ($>$) dari nilai $r_{tabel} = 0,195$ dan signifikansi dibawah 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa signifikansi dengan taraf 0,05 pada seluruh item pernyataan kuesioner variabel kualitas pelayanan (X) adalah valid. Nilai r_{hitung} tertinggi terdapat pada item pernyataan X1 yaitu sebesar 0,725 sedangkan nilai r_{hitung} terendah terdapat pada item pernyataan X10 yaitu 0,439.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
Y1	0,746	0,195	0,001	Valid
Y2	0,698	0,195	0,001	Valid
Y3	0,644	0,195	0,001	Valid
Y4	0,680	0,195	0,001	Valid
Y5	0,688	0,195	0,001	Valid
Y6	0,723	0,195	0,001	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), nilai r_{hitung} pada seluruh item pernyataan kuesioner lebih besar ($>$) dari nilai $r_{tabel} = 0,195$ dan signifikansi di bawah 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa signifikansi dengan taraf 0,05 pada seluruh item pernyataan kuesioner variabel kepuasan nasabah (Y) adalah valid. Nilai r_{hitung} tertinggi terdapat pada item pernyataan kuesioner Y1 0,746 sedangkan nilai r_{hitung} terendah pada item pernyataan kuesioner Y3 yaitu sebesar 0,644.

Uji Realiabilitas. Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa uji realibilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui ketetapan suatu instrument didalam mengukur gejala yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda. Pengujian reliabilitas menggunakan metode Alpha Cronbach's. Dengan ketentuan:

Jika nilai alpha cronbanch $> 0,60$, berarti realibel.

Jika nilai alpha cronbanch $< 0,60$, berarti tidak realibel.

Tabel 5 Hasil Uji Realiabilitas untuk Setiap Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	R hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,768	0,60	Realibel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,782	0,60	Realibel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 5 nilai cronbach's alpha pada variabel kualitas pelayanan (X) yaitu sebesar 0,768 dan variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar 0,782. Nilai Cronbach's alpha dari seluruh variabel lebih dari nilai rhitung = 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut realibel.

Analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis ini dilakukan untuk dapat menguji bagaimana kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Pegadaian Cabang Rawamangun dengan menggunakan persamaan regresi. Hasil linear sederhana terdapat pada tabel di bawah ini:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.488	.316		1.543	.126
	Rata-Rata X	.865	.074	.765	11.762	<.001

a. Dependent Variable: Rata-Rata Y

Gambar 1 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan pada gambar 1 terdapat hasil analisis uji regresi linear sederhana dari penelitian ini, maka dengan begitu didapatkan persamaan dari regresi linear sederhana di bawah ini $Y = 0,488 + 0,865X$. Dari adanya persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Koefisien konstanta bernilai positif yaitu sebesar 0,488 yang artinya jika tidak terdapat kualitas pelayanan (X) maka kepuasan nasabah (Y) akan tetap sebesar 0,488.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,865 yang artinya apabila kualitas pelayanan (X) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,865.

Hasil Uji Hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan apakah terdapat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian ini menggunakan Uji T untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah,

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.488	.316		1.543	.126
	Rata- Rata X	.865	.074	.765	11.762	<.001

a. Dependent Variable: Rata-Rata Y

Gambar 2 Hasil Uji Hipotesis

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan gambar 2 diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,001 yang berarti $< 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Pegadaian Cabang Rawamangun.

Koefisien Determinasi (R^2). Uji koefisien determinasi dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.585	.581	.25131

a. Predictors: (Constant), Rata- Rata X

Gambar 3 Hasil Koefisien Determinasi

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan gambar 3 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,585. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 58,5%, sedangkan sisanya sebesar 41,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan serta hasil dari penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Rawamangun, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Menurut tanggapan responden kualitas pelayanan dikategorikan sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,29, hal ini menunjukkan bahwa pihak PT. Pegadaian mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan keinginan para nasabah. Adapun rata-rata indikator tertinggi pada variabel kualitas

pelayanan sebesar 4,50 terdapat pada dimensi *emphaty*, sedangkan rata-rata indikator terendah terdapat di dalam dimensi *tangible* sebesar 4,04.

- Menurut tanggapan responden kepuasan nasabah PT. Pegadaian dikategorikan puas dengan nilai rata-rata sebesar 4,20, sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak PT. Pegadaian mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga para pelanggan merasa puas. Adapun rata-rata indikator tertinggi pada variabel kepuasan nasabah sebesar 4,34 terdapat pada dimensi minat berkunjung kembali, sedangkan rata-rata indikator terendah terdapat pada dimensi kesediaan merekomendasikan sebesar 4,08.
- Kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 58,5% dan sisanya 41,5% merupakan variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti promosi, harga, kualitas produk, dan lain-lain.

Berdasarkan pada kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- Pihak PT. Pegadaian Cabang Rawamangun harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya dari segi produk, tetapi dari segi *tangible*, yang dimana PT. Pegadaian harus meningkatkan lagi fasilitas yang sudah ada agar nasabah merasakan perkembangan pelayanan yang ada dalam PT. Pegadaian Cabang Rawamangun untuk adanya pembentukan tampilan yang baru tanpa meninggalkan nilai khas dari sebuah PT. Pegadaian Cabang Rawamangun.
- Pihak PT. Pegadaian Cabang Rawamangun harus memperhatikan lokasi agar nasabah lebih nyaman lagi saat melakukan transaksi di PT. Pegadaian Cabang Rawamangun dan akan dengan senang hati merekomendasikan PT. Pegadaian Cabang Rawamangun ke rekan, kerabat dan keluarga.
- Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan variabel lainnya seperti promosi, harga dan kualitas produk serta dengan metode penelitian dan periode penelitian yang berbeda yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga hasilnya lebih akurat dan mempunyai cakupan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah., Siburian, P.S., & Zainurossalamia, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 13(2), 99-118.
- Anditin, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar* (Skripsi, Institut Agama Islam).
- Azizia, N.F., Akbar, H.S., Dzikri, M., Rohman, T., & Rilando, Y.A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2. *Jurnal Manova*, 4(1), 35-46.
- Bisnis.com. (2018). *Ternyata ini 3 Pesaing Utama Pegadaian di Industri Keuangan* [internet]. [Diakses pada 19 Oktober 2023]. Tersedia pada: <https://finansial.bisnis.com/read/20180516/89/795825/ternyata-ini-3-pesaing-utama-pegadaian-di-industri-keuangan>
- Hapsari, R. (2015). *Analisis Pelayanan Bank dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Unggaran* (IAIN Salahtiga).
- Hasan, A. (2018). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Media Pressdindo.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan pertama. Surabaya: Unitomo Press.
- Khaerunnisa, A., Munir, A.R., & Mustafa, F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah. *Seiko: Journal of Management and Business*, 6(2), 479-492.
- Kotler, Philip., Keller, K.L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan Ketiga. PT Indeks: Jakarta.
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M.V.J. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA*, 10(4), 44-55.
- Nugraha, F.S.E., & Astarini, D. (2023). Pengaruh Kuaiitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911-1924.
- Saputra, R.B., & Alwie, A.P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.Bank Riau Kepri Cabang Siak. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*. 7(2), 285-294.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Utami, C. W., Pranatasi, F. D., & Sudyasjayanti, C. (2019). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 28-41.