

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG KENDAL**

**Hanin Welinda Destyani<sup>1</sup> & Drs. Saryadi, M.Si<sup>2</sup>**

**Email : hanin.welinda@yahoo.com**

**ABSTRACT**

*PT Pegadaian (Persero) is a state-owned company in Indonesia which is the core business of money lending services to the public on the law of pledge. The increasing number of competitors, spurring PT Pegadaian (Persero) Branch Kendal's able to provide a quality service to meet the needs and desires of customers through services oriented to customer satisfaction first. In its efforts to improve the quality of services, PT Pegadaian (Persero) Branch Kendal offers several services, such as loans, sales of gold bars, multi-line payments, and so forth. The purpose of this study to determine the effect of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) toward customer satisfaction PT Pegadaian (Persero) Branch Kendal. The population in this study are customers of PT Pegadaian (Persero) Branch Kendal. The sample was 100 people, while sampling using purposive sampling techniques. The analysis technique used The people of Satisfaction Index (HPI) and the tool crosstab analysis, correlation, regression and hypothesis testing using t test and F test.*

*The results of this study, seen from the calculation Community Satisfaction Index (HPI) found that the quality of service PT Pegadaian (Persero) Branch Kendal is A or graded Very Good and the results of this study indicate that the variable physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy individually affect the customer satisfaction PT Pegadaian (Persero) Branch Kendal and together show that the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy effect on customer satisfaction PT Pegadaian (Persero) Branch Kendal. Suggestions can be submitted is PT Pegadaian (Persero) Branch Kendal is a need to increase the cleanliness of the reception area, simplify administrative procedures for application and payment of credit, increasing the kecepattanggapan customer complaints and the need to increase empathy towards clients when providing care.*

*Keywords : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty and Customer's Satisfdaction*

**ABSTRAK**

PT Pegadaian (Persero) adalah sebuah perusahaan BUMN di Indonesia yang usaha intinya adalah bidang jasa peminjaman uang kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Semakin banyaknya pesaing, memacu PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah melalui pelayanan yang berorientasikan pada pengutamakan kepuasan nasabah. Dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan, PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal menawarkan beberapa jasa pelayanan, seperti pinjaman kredit, penjualan emas batangan, multi pembayaran online, dan lain sebagainya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal. Adapun sampelnya adalah sebanyak 100, sedangkan penentuan sampel menggunakan tehknik Purposive Sampling. Teknik analisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan dengan alat analisis crosstab, korelasi, regresi linear serta pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F.

Hasil penelitian ini, dilihat dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan bahwa mutu pelayanan PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal adalah A atau dinilai Sangat Baik dan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara individual berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal dan secara bersama-sama menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal. Saran yang dapat disampaikan adalah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal adalah perlu meningkatkan kebersihan ruang tunggu, mempermudah prosedur administrasi pengajuan dan pembayaran kredit, meningkatkan kecepat tanggapan terhadap keluhan nasabah dan perlu meningkatkan rasa empati terhadap nasabah saat memberikan pelayanan.

Kata Kunci :Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Nasabah

<sup>1</sup>Hanin Welinda Destyani, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

<sup>2</sup>Drs. Saryadi, M.Si, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

## **Pendahuluan**

Sejak pada tahun 2015 Indonesia mengalami perlambatan pertumbuhan ekonomi, kondisi ini membuat rupiah melemah terhadap Dollar Amerika , hingga mencapai Rp 14.300/ Dollar Amerika dan menimbulkan daya beli masyarakat menurun, ditambah pula dengan naiknya harga minyak bumi dan harga barang – barang kebutuhan pokok secara drastis telah menambah beban rakyat Indonesia. Dengan adanya kenaikan harga kebutuhan pokok, pemerintah berperan dalam penyelesaian masalah dengan mengeluarkan kebijakan pada Lembaga Keuangan. Lembaga keuangan di Indonesia memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat, karena melalui lembaga ini, masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dana dengan prosedur yang sesuai peraturan pemerintahan. Di Indonesia lembaga keuangan dibagi menjadi 2 kelompok yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Salah satu lembaga keuangan non bank adalah PT Pegadaian (Persero). PT Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan BUMN di Indonesia yang usaha intinya adalah bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.

PT Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan jasa, sebagai perusahaan jasa, pelayanan (service) adalah salah satu ujung tombak untuk menarik pelanggan. Dalam pasar persaingan sempurna, sukses tidaknya sebuah perusahaan jasa tergantung dari keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Sebab jika pelanggan merasa tidak puas kemungkinan akan beralih ke pesaing, hal ini tentu saja akan merugikan perusahaan. Kepuasan dapat diperoleh dengan cara meningkatkan kualitas jasa yang diberikan, dimana tingkat kualitas jasa tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan

Perusahaan sebagai penyedia jasa juga harus mampu meyakinkan nasabah atau calon nasabah bahwa produk yang ditawarkan benar-benar memberi manfaat, aman dan memiliki kepuasan tersendiri selain itu kualitas pelayanan juga harus diutamakan. Hal itu harus dilakukan karena Masyarakat mulai kritis dan menuntut lebih dalam memilih yang terbaik dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka. Begitu pula dengan PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal yang telah melakukan beberapa penyesuaian terhadap perkembangan dunia usaha keuangan yang selalu dinamis. Berbagai upaya telah dilakukan untuk menarik nasabah dari berbagai lapisan masyarakat. Salah satunya adalah menciptakan produk jasa kredit yang berkualitas dan meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal untuk memuaskan para nasabahnya. Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2011 sampai tahun 2015 terjadi kenaikan dan penurunan jumlah nasabah dan penyaluran kredit dimana penurunan terbesar terjadi pada tahun 2013 sebesar 3,92 dan 1,25% merupakan penurunan terbesar atas penyaluran kredit yang disalurkan PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal pada tahun 2014.

Turun naiknya jumlah nasabah dan penyaluran kredit bisa berarti karena keluarnya nasabah dan disebabkan karena pelayanan yang diberikan perusahaan kurang mampu memenuhi harapan nasabah, hal ini menjadi faktor penting untuk dilakukannya penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, yaitu dengan menggunakan lima variabel dimensi kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Oleh sebab itu dalam pembuatan skripsi ini penulis

mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal”

## **Kajian Teori**

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima dan terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati ( Lupiyoadi, 2006 : 181).

### Bukti Fisik

Bukti Fisik adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. ( Lupiyoadi, 2006 : 181).

### Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. ( Lupiyoadi, 2006 : 181).

### Daya Tanggap

Daya Tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan, memberikan jasa dengan tepat dan kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas. ( Lupiyoadi, 2006 : 181).

### Jaminan

Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. ( Lupiyoadi, 2006 : 181).

### Empati

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. ( Lupiyoadi, 2006 : 181).

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002 : 42).

## **Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Reny Sukawati (2012), tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada PD BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara individual antara reliability, responsiveness, empathy, assurance dan tangible terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel reliability, responsiveness, empathy, assurance dan tangible secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Penelitian yang dilakukan Adi Pantri (2008), tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada pelanggan Hotel Grasia Semarang), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara individual antara reliability, responsiveness, empathy, assurance dan tangible terhadap kepuasan pelanggan hotel Grasia. Sedangkan variabel reliability, responsiveness, empathy, assurance dan tangible secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grasia.

**Tabel 1.1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian**

<b>Simbol</b>	<b>Variabel</b>	<b>Jenis Variabel</b>	<b>Indikator</b>
X1	Bukti Fisik	Bebas	1. Ruang tunggu yang bersih untuk nasabah. 2. Toilet yang bersih untuk nasabah. 3. Karyawan berseragam rapi
X2	Kehandalan	Bebas	1. Karyawan teliti dalam memberikan pelayanan. 2. Karyawan cepat dalam memberikan pelayanan. 3. Prosedur administrasi pengajuan dan pembayaran kredit yang mudah.
X3	Daya Tanggap	Bebas	1. Ketanggapan karyawan terhadap keluhan nasabah. 2. Karyawan cepat dalam menangani keluhan nasabah. 3. Karyawan jelas dalam menyampaikan informasi.
X4	Jaminan	Bebas	1. Pengetahuan karyawan atas produk yang ditawarkan. 2. Kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah. 3. Kesopanan dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan.
X5	Empati	Bebas	1. Karyawan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah. 2. Komunikasi / Hubungan baik karyawan dengan nasabah. 3. Karyawan adil dalam memberikan pelayanan.
Y	Kepuasan Nasabah	Terikat	1. Perasaan puas atas kemudahan prosedur/alur pelayanan yang diberikan. 2. Perasaan puas atas kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan. 3. Perasaan puas atas keberadaan dan kepastian (nama dan jabatan) karyawan yang memberikan pelayanan 4. Perasaan puas atas kedisiplinan karyawan 5. Perasaan puas atas tanggung jawab karyawan 6. Perasaan puas atas keahlian yang dimiliki karyawan 7. Perasaan puas atas kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan. 8. Perasaan puas atas keadilan yang diberikan karyawan dalam memberikan pelayanan. 9. Perasaan puas atas keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan. 10. Perasaan puas atas kewajaran biaya yang ditetapkan. 11. Perasaan puas atas kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. 12. Perasaan puas atas kesesuaian waktu pelayanan 13. Perasaan puas atas kenyamanan lingkungan. 14. Perasaan puas atas keamanan lingkungan pada saat pelayanan. 15. Perasaan puas atas kebersihan lingkungan.

### **Hipotesis**

Berdasarkan tinjauan pustaka sebelumnya maka peneliti mencoba untuk merumuskan hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Dengan demikian penelitian ini menggunakan jenis hipotesa pengaruh yang dirumuskan antara lain

1. Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal.
2. Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal.
3. Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal.
4. Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal.
5. Empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal.
6. Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal.

## Metode Penelitian

Tipe penelitian ini adalah eksplanatory yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel – variabel yang diteliti serta hubungan antara suatu variabel dengan variabel yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* yaitu tehnik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pendekatan yang dilakukan untuk mengambil sampel yaitu dengan datang langsung ke PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal, kemudian menunggu nasabah yang sedang menggadaikan barang di ruang pelayanan sampai nasabah selesai, selanjutnya melakukan wawancara menggunakan kuesioner kepada nasabah. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah perhitungan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Kemudian analisis inferensial berupa koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana & berganda, uji signifikansi t dan uji F. Analisis data ini dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 16.

## Hasil dan Pembahasan

**Tabel 2 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas kinerja PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal :**

No (1)	Unsur Pelayanan IKM (2)	Jumlah Nilai/unsur (3)	Nilai Rata-Rata Per Unsur (4)	Bobot Nilai Rata- Rata Tertimbang (5)	4X5
1	Prosedur Pelayanan	373	3,73	0,067	0,250
2	Persyaratan Pelayanan	383	3,83	0,067	0,257
3	Kejelasan Petugas	373	3,73	0,067	0,250
4	Kedisiplinan Petugas	383	3,83	0,067	0,257
5	Tanggung Jawab Petugas	386	3,86	0,067	0,259
6	Kemampuan Petugas	383	3,83	0,067	0,257
7	Kecepatan Pelayanan	383	3,83	0,067	0,257
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	379	3,79	0,067	0,254
9	Kesopanan Petugas	382	3,82	0,067	0,256
10	Kewajaran Biaya	390	3,90	0,067	0,261
11	Kepastian Biaya	385	3,85	0,067	0,258
12	Kepastian Jadwal	376	3,76	0,067	0,252
13	Kenyamanan Lingkungan	384	3,84	0,067	0,257
14	Keamanan Pelayanan	386	3,86	0,067	0,259
15	Kebersihan Lingkungan	383	3,83	0,067	0,257
	Nilai Indeks				3,840
	Nilai IKM				96,0
	Mutu Pelayanan				A
	Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik

Dari tabel diatas menunjukkan kinerja unit pelayanan yang diberikan dinilai A dengan mutu sangat baik dan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 96,0 dan mendapatkan mutu pelayanan A. Dan dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan yang diberikan PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal dinilai sangat baik.

**Tabel 3. Analisis Regresi dan Uji Signifikasi t Variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah.**

Variabel	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi	Analisis Regresi Linear Sederhana	Uji t
X1 terhadap Y	0,811	65,8%	$Y=14,357+3,779X_1$	t hitung (13,728) > t tabel (1,9845)
X2 terhadap Y	0,864	74,7%	$Y=14,496+3,715X_2$	t hitung (17,013) > t tabel (1,9845)
X3 terhadap Y	0,915	83,7%	$Y=15,672+3,709X_3$	t hitung (22,440) > t tabel (1,9845)
X4 terhadap Y	0,843	71,0%	$Y=2,565+4,763X_4$	t hitung (15,498) > t tabel (1,9845)
X5 terhadap Y	0,844	71,2%	$Y=32,431+2,293X_5$	t hitung (15,560) > t tabel (1,9845)

Berdasarkan tabel 3 diketahui tingkat keeratan hubungan antara variabel bukti fisik dengan kepuasan nasabah adalah sangat kuat. Variabel kepuasan nasabah dijelaskan oleh bukti fisik sebesar 65,8%. Berdasarkan analisis regresi menunjukkan bahwa  $Y = 14,357 + 3,779 X_1$  artinya tanpa adanya pengaruh dari variabel bukti fisik besarnya kepuasan nasabah mencapai angka 14,357 dan bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap keputusan kepuasan nasabah sebesar 3,779.

Tingkat keeratan hubungan antara kehandalan dengan kepuasan nasabah adalah sangat kuat. Variabel kepuasan nasabah dijelaskan oleh kehandalan sebesar 74,7%. Berdasarkan analisis regresi menunjukkan bahwa  $Y = 14,496 + 3,715 X_2$  artinya tanpa adanya pengaruh dari variabel kehandalan besarnya kepuasan nasabah mencapai angka 14,496 dan kehandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 3,715

Tingkat keeratan hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan nasabah adalah sangat kuat. Variabel kepuasan nasabah dijelaskan oleh daya tanggap sebesar 83,7%. Berdasarkan analisis regresi menunjukkan bahwa  $Y = 15,672 + 3,709 X_3$  artinya tanpa adanya pengaruh dari variabel daya tanggap besarnya kepuasan nasabah mencapai angka 15,672 dan daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap keputusan kepuasan nasabah sebesar 3,709.

Tingkat keeratan hubungan antara jaminan dengan kepuasan nasabah adalah sangat kuat. Variabel kepuasan nasabah dijelaskan oleh jaminan sebesar 71,0%. Berdasarkan analisis regresi menunjukkan bahwa  $Y = 2,565 + 4,763 X_4$  artinya tanpa adanya pengaruh dari variabel jaminan besarnya kepuasan nasabah mencapai angka 2,565 dan jaminan mempunyai pengaruh terhadap keputusan kepuasan nasabah sebesar 4,763.

Tingkat keeratan hubungan antara empati dengan kepuasan nasabah adalah sangat kuat. Variabel kepuasan nasabah dijelaskan oleh empati sebesar 71,2%. Berdasarkan analisis regresi menunjukkan bahwa  $Y = 32,431 + 2,293 X_5$  artinya tanpa adanya pengaruh dari variabel empati besarnya kepuasan nasabah mencapai angka 32,431 dan empati mempunyai pengaruh terhadap keputusan kepuasan nasabah sebesar 2,293.

**Tabel 4. Analisis Regresi Berganda dan Uji Signifikansi Variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan Nasabah secara simultan**

Variabel	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi	Analisis Regresi Linear Berganda	Uji F
X1,X2,X3,X4 dan X5 terhadap Y	0,948	89,8	$Y=6,537 + 0,621X_1 + 0,684X_2 + 0,968X_3 + 1,561X_4 + 0,647X_5$	F hitung (165,252) > F tabel (2,310)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa hasil pengujian secara bersamaan menyatakan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan melalui hasil perhitungan nilai F hitung sebesar 165,252 > F tabel 2,310. Berarti semakin baik penilaian variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati maka juga akan meningkatkan kepuasan nasabah. Variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 89,8%, sedangkan sisanya 10,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang paling dominan dibandingkan dengan keempat variabel bebas lainnya. Besarnya pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah yaitu 83,7%. Artinya jika daya tanggap semakin baik maka juga akan meningkatkan kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal. Hal ini dikarenakan responden menilai bahwa daya tanggap sangat penting dalam memberikan pelayanan salah satunya yaitu dengan kecepatan tanggapan karyawan terhadap keluhan nasabah, dengan begitu nasabah akan merasa nyaman saat menggunakan jasa di PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal.

## Kesimpulan dan Saran

1. Bukti fisik berpengaruh positif ( $t$  hitung = 13,728 >  $t$  tabel = 1,9845) dan signifikan ( $sig = 0,000$ ) terhadap kepuasan nasabah, sehingga membuktikan H1 diterima bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Kehandalan berpengaruh positif ( $t$  hitung = 17,013 >  $t$  tabel = 1,9845) dan signifikan ( $sig = 0,000$ ) terhadap kepuasan nasabah, sehingga membuktikan H2 diterima kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Daya Tanggap berpengaruh positif ( $t$  hitung = 22,440 >  $t$  tabel = 1,9845) dan signifikan ( $sig = 0,000$ ) terhadap kepuasan nasabah, sehingga membuktikan H3 diterima daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. Jaminan berpengaruh positif ( $t$  hitung = 15,498 >  $t$  tabel = 1,9845) dan signifikan ( $sig = 0,000$ ) terhadap kepuasan nasabah, sehingga membuktikan H4 diterima jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
5. Empati berpengaruh positif ( $t$  hitung = 15,560 >  $t$  tabel = 1,9845) dan signifikan ( $sig = 0,000$ ) terhadap kepuasan nasabah, sehingga membuktikan H5 diterima empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
6. Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif ( $F$  hitung = 165,252 >  $F$  tabel = 2,310) dan signifikan ( $sig = 0,000$ ) terhadap kepuasan nasabah, sehingga membuktikan H6 diterima Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, adapun saran yang diberikan dari peneliti sebagai berikut :

1. Pada faktor bukti fisik perlu lebih menjaga kebersihan ruang tunggu dan toilet. Seperti ruang tunggu diberi pengharum ruangan dan ketika lantai terlihat kotor harus segera dibersihkan kembali, toilet juga perlu diberi pengharum ruangan serta dibersihkan setiap saat serta karyawan diusahakan untuk lebih rapi dalam berseragam saat memberikan pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar nasabah merasa nyaman dan senang saat menggunakan jasa di PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal.
2. Pada faktor kehandalan masih perlu diperhatikan akan prosedur administrasi pengajuan dan pembayaran yang perlu lebih dipermudah, misalnya syarat pengajuan kredit dengan barang jaminan kendaraan, usia

yang ditetapkan bisa ditambah sehingga apabila nasabah memiliki kendaraan dengan usia yang tua juga tetap bisa mendapatkan pinjaman.

3. Pada faktor daya tanggap perlu meningkatkan kecepat tanggapan terhadap keluhan nasabah, kecepatan dalam menangani keluhan nasabah dan perlu adanya penyampaian informasi dengan jelas. Dalam hal ini, nasabah yang terdiri dari beberapa golongan pekerjaan dan usia pastinya mempunyai daya tanggap yang berbeda – beda akan informasi yang disampaikan oleh karyawan. Maka kiranya PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal mampu memberikan pelayanan yang lebih baik bagi nasabahnya terutama dalam hal penyampaian informasi yang lebih jelas dan ketanggapannya terhadap keluhan nasabah serta cepat dalam menangani keluhannya.
4. Pada faktor jaminan karyawan perlu meningkatkan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hal ini bisa diperbaiki dengan memberikan pelatihan / training kepada karyawan sebagai wujud pengembangan diri para karyawan. Sehingga diharapkan karyawan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya demi nama baik PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal.
5. Faktor empati, perlu meningkatkan perhatian kepada nasabah, meningkatkan hubungan baik dengan nasabah dan meningkatkan keadilan karyawan saat memberikan pelayanan. Bukan hanya karyawan yang melakukan hal tersebut namun pemimpin juga harus ikut terjun langsung dalam memberikan pelayanan. Misalnya pemimpin melakukan tanya jawab kepada nasabah tentang keinginan dan masalah mereka, sehingga nasabah merasa dihargai, dihormati dan diperhatikan. Maka dalam hal ini PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan nasabahnya serta tidak membedakan status para nasabah.

## **Daftar Referensi**

Adi Pantri. (2008). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Grasia Semarang”.

Kotler , P.2002. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Prentalindo”.

Lupiyoadi Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat”.

Reny Sukawati. (2012). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PD BPR BKK Boja Cabang Patebon Kendal”.