

# PENINGKATAN KUALITAS JASA LAYANAN DALAM KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN CABANG KOTA GUNUNGSITOLI

*by* Laia Ernita

---

**Submission date:** 02-Nov-2023 05:22AM (UTC-0400)

**Submission ID:** 2215101027

**File name:** Skripsi\_Ernita\_Laia.docx (373.33K)

**Word count:** 14268

**Character count:** 95692

**PENINGKATAN KUALITAS JASA LAYANAN DALAM  
KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN CABANG KOTA  
GUNUNGSITOLI**

**SKRIPSI**



Oleh:

**ERNITA LAIA**

**NIM: 2319156**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
2023**

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap bisnis pasti ingin sukses. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat saat ini. Mencapai kesuksesan bisnis disertai dengan berbagai tantangan. Untuk mencegah hal tersebut, perusahaan harus mampu bekerja dengan baik menggunakan berbagai sumber daya yang dimilikinya agar dapat diterima di pasar. Salah satu hal yang harus diperhatikan perusahaan agar sukses adalah kualitas pelayanan.

Seiring berkembangnya kegiatan perekonomian, kebutuhan masyarakat pun semakin berkembang. Tidak terkecuali kebutuhan akan pembiayaan, namun kebutuhan tersebut juga semakin meningkat. Sebagian besar kebutuhan finansial ini dapat dipenuhi melalui pinjam meminjam. Kegiatan pinjam meminjam ini dilakukan oleh perseorangan atau badan hukum yang mempunyai lembaga, dan lembaga informal dan formal, salah satunya adalah pegadaian. Perusahaan harus meningkatkan upaya pemasaran dan mengembangkan strategi pemasaran yang tepat untuk menarik konsumen baru dan mempertahankan konsumen saat ini (Sheilli, Rudy, Jane 2021)

PT. Pegadaian (PERSERO) Merupakan lembaga perkreditan non bank yang melayani masyarakat untuk mendapatkan uang secara cepat melalui kredit. Kenyataannya, pegadaian memberikan kontribusi yang besar terhadap perekonomian masyarakat, khususnya masyarakat yang termasuk dalam kelompok ekonomi menengah ke bawah. Misi utama PT Pegadaian adalah memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat melalui pinjaman berdasarkan hukum gadai (Wahyu Aji 2019). Pegadaian menawarkan berbagai layanan terkait produk pinjaman gadai. Pelayanan produk pegadaian antara lain Gudang Emas Pegadaian, Cek Harga Emas Pegadaian, Tabungan Emas, Pegadaian KCA, Pegadaian Syariah dan lain-lain. Selain jaminan emas, nasabah dapat mengajukan pinjaman atau kredit dengan jaminan mulai dari Surat BPKB untuk sepeda motor atau mobil, surat keterangan negara dan masih banyak lagi. Pegadaian atau nasabah membayar bunga pada waktu yang disepakati atau menebus barang gadai dengan tambahan bunga. Apabila nasabah tidak melunasi atau tidak membayar bunga pinjamannya sebelum jatuh tempo, maka pegadaian menjual agunannya. Dalam situasi kompetitif, kunci keunggulan kompetitif adalah kemampuan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Dian 2018). Pelayanan yang baik merupakan salah satu cara yang tepat bagi

perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan lainnya. Pelayanan yang baik diharapkan dapat mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah juga didasarkan pada kualitas pelayanan PT Pegadaiani. Suatu pelayanan dianggap tinggi di mata pelanggan apabila dapat memberikan kualitas, manfaat, dan penawaran yang terbaik. Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan, reputasi perusahaan dan kepercayaan.

Peningkatan kualitas layanan adalah upaya perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan kualitas, kepuasan, dan nilai layanan yang diberikan kepada pelanggannya. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, manajemen harus memperhatikan dimensi kualitas pelayanan agar konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pihak manajemen harus sungguh-sungguh meningkatkan kualitas pelayanan agar tingkat utilisasi pegadaian terus meningkat dari tahun ke tahun. Melatih staf menjadi lebih ramah, bukti nyata seperti ruang tunggu yang bersih dan rapi, pelayanan yang ramah dan murah senyum, staf PT. Kemampuan memberikan pinjaman gadai dan segera menangani keluhan nasabah, serta kemampuan manajemen dalam menjamin kenyamanan dan kepuasan nasabah merupakan hal penting yang harus diutamakan. Ketika kualitas pelayanan dipertahankan dan ditingkatkan, pelanggan menjadi loyal dan memberikan dorongan positif kepada rekan kerja dan keluarganya. Iman adalah pengharapan seseorang atau kelompok bahwa perkataan, janji, pernyataan lisan atau tertulis yang disampaikan kepada orang atau kelompok lain akan menjadi kenyataan. PT. Pegadaian Cabang Gunungsitol Kota menawarkan gudang yang aman dan terpercaya, dan Pegadaian menjamin setiap pelanggannya kualitas layanan yang penuh perhatian, tanggap dan dapat diandalkan. Melalui berbagai layanan tersebut, Pegadaian membantu konsumen menjamin kualitas dan keamanan produknya, mengurangi risiko dan memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang ditawarkan dan diberikan oleh perusahaan harus memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan untuk menciptakan rasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Laidia, Siti, Afi 2021). Fokus utama pegadaian adalah memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Seperti halnya pegadaian pada umumnya, PT. Pegadaian Cabang Gunungsitol Kota hendaknya dapat memenuhi perbedaan pandangan setiap pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Di Pegadaian, komitmen Pegadaian adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan bermanfaat kepada setiap pelanggan, yang tercermin dari sikap dan respon profesional perusahaan terhadap pelayanan pelanggan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa berusaha keras untuk menampilkan citra perusahaannya, karena reputasi yang baik membawa nilai tambah bagi pelanggan. perusahaan (Tika, Anton, Okky, Nita 2022). Pelanggan yang merasa puas dengan kebutuhan dan keinginan yang diberikan oleh pegadaian dapat mengajak pelanggan untuk memperkenalkan produk jasa

yang ditawarkan oleh PT. Pegadian Cabang Gunungsitoli Kota kepada masyarakat atau komunitas terdekat untuk membangun citra perusahaan yang baik dan meningkatkan jumlah pelanggan. Citra yang baik dapat menyampaikan keunggulan kepada konsumen, yang mengarah pada sikap konsumen yang baik dan meningkatkan kinerja penjualan dan keuangan perusahaan.

Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan, perusahaan manakah dalam penelitian ini yang bergerak di bidang tersebut? Pelayanan perbankan, pelayanan yang baik memegang peranan penting dalam kepuasan nasabah. Melayani hal ini akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang baik, baik positif maupun negatif. Khususnya di bidang perbankan, kepuasan nasabah sangat diperlukan, kerangka keberadaan perusahaan agar nasabah tetap menggunakan jasa perusahaan. Pegadaian kini harus bersiap menghadapi persaingan antar perusahaan jasa lainnya, sehingga pegadaian harus mampu melihat peluang atau memahami keinginan dan kebutuhan nasabah. Pegadaian harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan maksimal untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan, sehingga berujung pada kepuasan pelanggan. PT. Pelayanan baik yang diberikan Pegadaian kepada pelanggan menimbulkan minat terhadap Pegadaian. Fenomena yang peneliti hadapi saat ini adalah banyaknya nasabah yang datang dan pergi dari pegadaian namun kita tidak mengetahui bagaimana perasaan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Pinjaman gadai. Selain itu, terdapat beberapa fenomena berdasarkan pengamatan atau pengamatan sebelumnya yang dilakukan peneliti yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari segi kepuasan pelanggan, seperti proses pelayanan yang lambat, tidak tanggap, pelayanan tidak ramah, kurangnya inovasi teknologi, ketidakpuasan dalam penggunaan. Keluhan dan fasilitas yang tidak memadai. Sehingga dengan adanya penelitian ini kita dapat mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan pelanggan yang diberikan perusahaan baik respon positif maupun negatif terhadap pelanggan, yang nantinya dapat dijadikan acuan bagi perusahaan PT. Pegadaian cabang Kota Gunungsitoli agar kedepannya dapat berkembang lebih jauh lagi. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan peneliti di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peningkatan Kualitas Jasa Layanan dalam Kepuasan Nasabah Di PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli”**.

## **1.2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang ditentukan oleh peneliti berguna untuk memberi batasan terhadap suatu objek penelitian agar fokus peneliti tidak melebar. Karena luasnya masalah,

maka dalam penelitian kualitatif, peneliti telah membatasi penelitian dalam satu atau lebih variabel. Dengan demikian dalam penelitian kualitatif ada yang disebut batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang bersifat umum. Hal tersebut sama dengan yang dikemukakan Spradley bahwa fokus itu merupakan fenomena/domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial (Sugiyono 2018:54-55).

Keterbatasan penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan keandalan masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini berfokus pada: Bagaimana kualitas jasa layanan dalam kepuasan nasabah.

### **1.3. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Peningkatan kualitas jasa layanan dalam kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli?
2. Bagaimana kualitas jasa layanan di PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli?
3. Bagaimana kepuasan nasabah di PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Peningkatan kualitas jasa layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas jasa layanan di PT.Pegadaian cabang kota Gunungsitoli
3. Untuk mengetahui Bagaimana kepuasan nasabah di PT.Pegadaian cabang kota Gunungsitoli

### **1.5 Kegunaan Hasil Penelitian**

- a. Bagi peneliti, menjadi bahan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Universitas Nias Fakultas Ekonomi.
- b. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias, sebagai penambah referensi hasil-hasil penelitian, terutama mahasiswa.

- c. Bagi lokasi penelitian, sebagai bahan masukan dan referensi dalam mengambil suatu kebijakan atau keputusan mengenai kualitas jasa layanan dalam kepuasan nasabah
- d. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai referensi bagi penelitian- penelitian lanjutan yang berkaitan dengan penelitian ini

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kualitas Jasa layanan

##### 2.1.1 Pengertian kualitas jasa layanan

Kualitas layanan adalah ukuran atau tingkat keunggulan yang mencerminkan kemampuan suatu layanan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Ini mencakup berbagai faktor seperti daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, penampilan fisik, dan kualitas yang dirasakan yang mempengaruhi pengalaman pelanggan. Kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek teknis atau fungsional layanan, tetapi juga aspek emosional dan psikologis yang mempengaruhi persepsi pelanggan. Artinya interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan serta sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Arianto (2018:83), kualitas pelayanan diartikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan serta pemenuhan harapan pelanggan secara tepat waktu. Menurut Aria Dan Atiku (2018:16), kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan untuk memberikan kualitas pelayanan prima. Mengenai kualitas layanan, penting untuk dicatat bahwa kualitas dapat bervariasi dari orang ke orang dan dapat dipengaruhi oleh pengalaman, harapan, dan preferensi setiap pelanggan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus berusaha untuk memahami dan secara efektif memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan agar dapat memberikan pengalaman yang memuaskan dan membangun hubungan pelanggan jangka panjang. Perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk bertahan dan menjaga kepercayaan pelanggan. Membangun kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat seperti menyelaraskan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan, pelanggan melakukan pembelian berulang untuk membangun loyalitas pelanggan, dan menghasilkan rujukan dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan. Menurut Arianto (2018:83), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan persyaratan serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan nasabah.

##### 2.1.3 Konsep Kualitas Jasa layanan

<sup>3</sup> Menurut (Tjiptono dalam Meithiana Indrasari 2019:61) Kualitas Jasa Layanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Definisi kualitas

pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan menurut (Rambat Lupiyoadi dalam Meithiana Indrasari, 2019:62) service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layana sesungguhnya yang mereka harapkan.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah tidak hanya dimonopoli oleh sector bisnis saja namun sector non bisnis juga, setia penyelenggara pelayanan perlu melakukan perbaikan kaulitas layanan dari waktu ke waktu terlebih bagi penyelenggara pelayanan yang hidup dalam lingkungan persaingan yang sangat ketat dan tuntutan pelayanan oleh masyarakat yang tinggi. Perbaikan terhadap kualitas layanan kepada konsumen adalah hal yang mutlak harus dilakukan oleh organisasi baik organisasi bisnis maupun non bisnis.

#### **2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa Layanan**

Dimensi kualitas jasa layanan adalah aspek- aspek yang digunakan untuk, mengevaluasi dan mengukur kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan. Dimensi-dimensi ini membantu dalam memahami elemen- elemen penting dalam kualitas jasa layanan.

Menurut Sutikno Dan Arha 2018 ada lima dimensi yang memengaruhi kualitas jasa layanan antara lain:

1. Tangibles (bukti fisik) dimensi ini mencakup aspek fisik atau materi dari layanan, seperti fasilitas fisik, peralatan, penampilan staf, bukti transaksi dan materi promosi. Tangibles mencerminkan citra visual dan persepsi awal yang diperoleh pelanggan tentang kualitas layanan.
2. Reliability (keandalan) dimensi ini mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan janji atau komitmen yang diberikan. Keandalan ini melibatkan faktor-faktor seperti waktu penyelesaian layanan, akurasi informasi, ketepatan waktu dan kehandalan pelayanan.
3. Responsiveness (responsif) dimensi ini menggambarkan kecepatan dan kemampuan penyedia layanan dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah pelanggan.
4. Assurance (jaminan) dimensi ini menunjukkan kompetensi, keahlian, dan kepercayaan yang dirasakan pelanggan terhadap staf atau penyedia layanan.

5. Empathy (empati) dimensi ini mengacu pada kemampuan staf atau penyedia layanan untuk memahami, mengenali, dan merespons perasaan kebutuhan, dan keinginan pelanggan dengan empati dan perhatian.

### **2.1.5 Kebijakan Peningkatan Kualitas jasa layanan**

1. Kebijakan peningkatan kualitas jasa layanan dapat bervariasi tergantung pada konteks dan industri yang bersangkutan. Berikut adalah beberapa contoh kebijakan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa layanan:
2. Pelatihan dan pengembangan karyawan: Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan
3. Pengukuran dan pemantauan kualitas: Menggunakan metrik dan indikator kualitas untuk mengukur dan memantau kualitas jasa layanan yang diberikan. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan, analisis data, dan tinjauan rutin terhadap proses pelayanan
4. Peningkatan infrastruktur dan teknologi: Investasi dalam infrastruktur dan teknologi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Misalnya, memperbarui sistem komputer, memperbaiki fasilitas fisik, atau mengadopsi teknologi baru untuk meningkatkan pengalaman pelanggan
5. Komunikasi dan interaksi yang baik: Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan melalui komunikasi yang efektif dan interaksi yang positif. Ini melibatkan mendengarkan dengan baik, memberikan informasi yang jelas, dan merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan masalah pelanggan
6. Penanganan keluhan dan masalah: Mempunyai prosedur yang jelas dan efektif untuk menangani keluhan dan masalah pelanggan. Hal ini melibatkan respons yang cepat, penyelesaian yang memuaskan, dan tindakan untuk mencegah masalah yang sama terjadi di masa depan
7. Inovasi produk dan layanan: Terus mengembangkan dan memperbaiki produk dan layanan yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Ini dapat melibatkan penelitian pasar, pengembangan produk baru, atau peningkatan fitur dan fungsi yang ada
8. Budaya pelayanan yang kuat: Membangun budaya organisasi yang berfokus pada pelayanan pelanggan. Ini melibatkan melibatkan semua anggota organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa layanan dan memberikan perhatian yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan

Kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan merupakan bagian dari upaya perusahaan untuk memperbaiki citra pelayanan kepada konsumen yang semakin terpuruk. Jadi perusahaan dalam memberi pelayanan harus berorientasi pada kepentingan konsumen bukan sebaliknya untuk mendapat nasabah yang lebih banyak lagi dan untuk keberlangsungan hidup perusahaan tersebut.

### **2.2.6 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas jasa layanan**

Menurut kartasmita G (2018:98) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa layanna yaitu:

1. Motivasi kerja karyawan, karena jika seorang karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka akan menampilkan performansi kerja yang baik dalam memberikan pelayanan.
2. Bentuk system kerja dan system pelayanan di perusahaan tersebut konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.
3. Suasana kerja diperusahaan yang kondusif dan nyaman di perlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani nasabah.
4. Adanya kemampuan kerja karyawan yang merupakan kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik.

Dapat disimpulkan bahwa factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu sikap dan perilaku karyawan, kepuasan kerja karyawan, motivasi kerjakaryawan, system dan produser kerja di perusahaan, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelangggan, suasana dan lingkunagn kerja , teknologi dan fasilitas yang mendukung, kepemimpinan, kerjasama dan peran karyawan di perusahaan.

### **2.2.7 Indikator Kualitas jasa layanan**

Menurut parasuraman, berry, zelthanl, (1990:26) di buku Wiwik Sulistiyowati Tahun 2018 ada beberapa indikator kualitas jasa layanan yaitu:

- a. Reliability (Keandalan) Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- b. Responsiveness (Daya Tanggap) Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, pengarahannya juga kesopanan dan keramahan membuat penumpang atau pelanggan merasakan pelayanan yang seharusnya didapatkan. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- c. Empathy (Empati) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- d. Tangibles (Bukti Fisik) Tangibles adalah skill yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi konsumen dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh konsumennya meliputi penampilan fisik bangunan, fasilitas, alat teknologi pendukung, serta performance karyawan.

- e. Assurance (Jaminan) Assurance adalah perusahaan memiliki kemampuan untuk memberikan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya kepada konsumennya.

## 2.2 Kepuasan Nasabah

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan nasabah berdasarkan persepektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan nasabah. Menurut (Fachmi, 2018:54), menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas.

Dzikra (2020) menyatakan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya dan Putri (2020) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan, sedangkan Armaniah et al (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi produk/jasa.

Utomo dan Riswanto (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/disconfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya, pendapat lain dari Gunawan et al (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang dinilai sesuai atau telah memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen dan Sholeha et al (2018) menyatakan bahwa kepuasan adalah kontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatkan efisiensi dan produktifitas karyawan.

<sup>1</sup> Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan nya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (Norma kinerja lainnya) dengan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

### <sup>8</sup> 2.2.2 Dimensi Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller (2018:140), kepuasan nasabah memiliki beberapa dimensi yaitu:

1. Tetap setia, pelanggan yang merasa puas terhadap suatu produk akan cenderung menjadi setia dan pelanggan tersebut akan melakukan pembelian ulang dari produsen yang sama.
2. Membeli produk baru perusahaan dan memperbaharui produk, karena merasa puas pelanggan memiliki keinginan untuk membeli produk yang ditawarkan karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang diterima setelah mengonsumsi produk. Selain itu, pelanggan bersedia memberikan saran dan masukan ke produsen agar perusahaan dapat memproduksi barang atau jasa yang lebih baik.
3. Merekomendasikan produk, pelanggan yang puas akan mendapatkan dorongan melakukan komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain. Hal ini dapat berbentuk rekomendasi kepada calon pelanggan lain.
4. Kurang memperhatikan merek pesaing dan kurang sensitif terhadap harga, pelanggan bersedia membayar lebih kepada perusahaan karena sudah percaya akan perusahaan. Mereka memiliki perspektif apabila harga lebih tinggi maka kualitas juga lebih tinggi.

### 2.2.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan nasabah

Pengukuran tingkat kepuasan nasabah adalah proses untuk mendapatkan umpan balik dan evaluasi dari nasabah terkait kepuasan mereka terhadap produk, layanan atau pengalaman yang di berikan oleh suatu perusahaan atau lembaga keuangan. Pengukuran ini bertujuan untuk menilai sejauh mana harapan nasabah terpenuhi, mengidentifikasi

area perbaikan, dan memastikan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan yang di berikan.

Menurut Tjiptono dan Diana (2019:155-157) Ada beberapa metode pengukuran yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan nasabah antara lain:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Ghost/Mystery Shopping
3. Lost Customer Analysis
4. Survei Kepuasan Pelanggan

#### 2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Indrasari (2019:87-88) dalam menentukan tingkat kepuasan Nasabah, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlumembuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

#### 2.2.5 Mempertahankan Nasabah

Mempertahankan nasabah atau pelanggan merupakan tujuan penting bagi bisnis karena dapat membantu meningkatkan pendapatan jangka panjang, mengurangi biaya akuisi pelanggan baru, dan memperkuat posisi bisnis di pasar.

Manurut Tasya kania (13 juni 2020) ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mempertahankan nasabah:

##### 1. Beri diskon atau hadiah

Tips menarik pelanggan baru adalah dengan memberikan diskon pembelian pertama kali, hal ini akan membuat pelanggan baru tersebut merasa *special*. Cara ini juga bisa dilakukan untuk menarik perhatian pelanggan lama, contohnya adalah dengan memberikan diskon *spesial* untuk pembelian kedua atau ketiga. Melalui pemberian diskon atau hadiah ini, pelanggan akan merasa dihargai, jangan lupa untuk menawarkan diskon untuk produk yang sering mereka beli dan dibarengi dengan pesan singkat yang manis dan menarik.

##### 2. Memberikan pelayanan yang sangat baik

Cara mendekati pelanggan adalah dengan memberikan pelanggan yang sangat baik, karena ketika mereka ingin membutuhkan produk atau layanan dari sebuah bisnis, biasanya pelanggan akan melihatnya dari cara pelayanan bisnis tersebut. Tidak jarang apabila pelayanannya buruk, mereka akan berpaling ke produk atau perusahaan lain. Untuk memberikan pelayanan yang baik kamu bisa membuat pelanggan untuk selalu mendapatkan perhatian baik melalui *email*, telepon, atau layanan pesan langsung cari tahu apa yang paling pelanggan butuhkan agar mereka juga bisa terbantu.

### 3. Survei pelanggan

Mengirimkan survei *online* cepat kepada pelanggan kamu untuk bisa mendapatkan wawasan yang lebih baik tentang Apa yang membuat mereka terus menggunakan produk bisnis kamu dan apa yang seharusnya diperbaiki. Survei ini juga membantu untuk mengidentifikasi pola pelanggan.

### 4. Membuat komunitas

Membuat komunitas dan aktif melaksanakan adalah cara mempertahankan pelanggan, karena dengan komunitas pelanggan akan merasa lebih dekat dengan bisnis. Selain itu, kamu juga bisa memberikan diskon khusus bagi pelanggan yang tergabung dalam komunitas tersebut.

### 5. Menginformasikan produk baru

Cara mencari pelanggan selanjutnya adalah dengan menginformasikan perkembangan baru seperti produk baru melalui *email* agar lebih personal.

### 6. Fokus pada pelanggan

Banyak perusahaan yang masih memiliki fokus terhadap bisnis atau produk mereka, padahal fokus pada pelanggan juga menjadi hal yang penting, karena pelanggan bisa memberikan pengalaman serta saran setelah menggunakan produk bisnis kamu, yang nantinya bisa kamu jadikan sebagai bahan evaluasi untuk produk yang akan datang.

### 7. Kode Referral

Cara mempertahankan pelanggan lama serta mencari pelanggan baru dengan mudah adalah dengan menggunakan strategi pemasaran kode referral, kamu bisa menawarkan diskon kepada pelanggan yang berhasil merujuk teman atau kerabat untuk membeli dan berlangganan produk atau jasa bisnis kamu. Kamu bisa memberikan mereka poin yang dapat ditukarkan setiap pembelian.

### 8. Lebih personal kepada pelanggan

Cara mempertahankan pelanggan yang terakhir adalah dengan menjangkau pelanggan lebih personal, karena dengan cara ini pelanggan akan merasa menjadi tim dari perusahaan sehingga membuat mereka menjadi lebih loyal. Selain itu, jangkauan personal juga membuat pelanggan merasa perusahaan tahu apa kebutuhan yang selama ini ia cari dan merasa dihargai. Kamu bisa mencari tahu tentang produk apa saja yang sebelumnya mereka beli, seperti apa interaksi sebelumnya, dan bagaimana mereka ingin dihubungi.

## 2.2.6 Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Firmansyah (2018:136) Ada beberapa indikator kepuasan nasabah yang harus perusahaan ketahui yaitu:

15

1. Kualitas pelayanan atau jasa  
Yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai denganyang diharapkan
2. Kualitas produk

Yaitu konsumen akan merasa puasa apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas

3. Harga

Yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen

4. Faktor situasi

Yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen

5. Faktor pribadi dari nasabah

Yaitu karakteristik nasabah yang mencakup kebutuhan pribadi

### 2.3 Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang di gunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada peneliti berikut yang merupakan peneliti terdahulu terkait dengan penelitian yang di lakukan peneliti.

1. Berdasarkan peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Nindiani tahun 2021, tentang "Analisis faktor-faktor kualitas pelayan pada PT. pegadaian cabang kampung lalang Medan", dimana jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menyatakan bahwa secara keseluruhan kinerja berada sangat tinggi dimana terdapat nilai rata-rata pada PT. pegadaian persero cabang kampung lalang Medan sebesar 80,68%. Mengingat peran yang cukup strategis dari kepuasan konsumen terhadap keberlangsungan hidup perusahaan dimana kepuasan nasabah merupakan hal utama yang harus dijaga oleh perusahaan, sehingga penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang merupakan hal utama yang yang diberikan perusahaan kepada para nasabah untuk menjaga keberlangsungan hidup perusahaan tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dibutuhkan peneliti lebih lanjut.
2. Peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Syamsinar Tahun 2021 tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Pegadaian cabang pallangga Kabupaten gowa dimana jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian metode Analisis Regresi linear berganda dan pengelola data primer menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions). PT. Pegadaian Cabang Pallangga Kabupaten Gowa. Hal ini dapat di buktikan dari hasil analisis uji F bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $40,649 > 2,31$ ) besarnya pengaruh dapat dilihat

dari R square yaitu 66,7% yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas tersebut terhadap variabel terikat yakni kepuasan nasabah adalah sebesar 82,7% dan Hasil menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel Keandalan (X1), Perhatian (X4) dan Tanggapan (X5) berpengaruh nyata terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel Bukti Fisik (X2) dan Jaminan (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Pallangga Kabupaten Gowa, variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Pallangga Kabupaten Gowa adalah variabel Tanggapan (X5) karena mempunyai koefisien tertinggi sebesar 6,416.

3. ketiga yang dilakukan oleh (Prabowo, 2021), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Ojek Online Pada Gojek (Studi Kasus : Pelanggan Gojek Di Kota Bekasi). Tujuan penelitian ini untuk melihat apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada jasa transportasi ojek online pada gojek. Variabel penelitian adalah Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Harga (X2), Kepuasan Pelanggan (Y), dan Keputusan Pembelian Jasa (Z). Teknik pengambilan data menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima.
4. keempat yang dilakukan oleh Valdo J. Umboh, Silvy L. Mandey Tahun 2014 tentang “Analisis kualitas jasa layanan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada pt. pegadaian (persero) cabang teling” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dalam pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini nasabah PT Pegadaian (persero) cabang Teling Manado dan Sampel yang digunakan adalah 255 responden dengan menggunakan pendekatan non probability sampling yaitu purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan secara bersama kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sebaiknya manajemen perusahaan memperhatikan daya tanggap untuk dapat ditingkatkan nilainya, sehingga dapat mempengaruhi dan mengubah kepuasan nasabah yang menggadaikan barangnya.

#### 2.4 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiono (2019:95) kerangka pemikiran merupakan konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai

masalah yang penting. Dari uraian teori teori di atas maka dapat di gambarkan dalam sebuah kerangka pemikiran tentang kualitas jasa layanan terhadap kepusan nasabah seperti pada gambar berikut.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka pemikiran**

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

### **3.1.1 Pendekatan Penelitian**

Siswanto (dalam Teresia, 2019: 25) mengemukakan bahwa pendekatan penelitian adalah cara pandang terhadap objek sebagai penentu arah penelitian. Hal ini selaras dengan pernyataan bahwa pendekatan merupakan alat untuk menangkap realitas atau fenomena sebelum dilakukan kegiatan analisis.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif karena permasalahan berhubungan dengan manusia dan cara pandang terhadap objek sebagai penentu arah penelitian.

### **3.1.2 Jenis Penelitian**

Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa jenis penelitian kualitatif yang dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.

Berdasarkan pendapat tersebut, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian jenis kualitatif yang mana karena tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat.

### **3.2. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah faktor- faktor yang diamati atau diukur dalam sebuah penelitian. Variabel – variabel tersebut menjadi fokus penelitian dan dapat memengaruhi hasil penelitian. Menurut suryabrata (2018:25) bahwa “Istilah variabel dapat diartikan bermacam-macam. Dalam penelitian ini variabel diartikan segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian. Variabel penelitian sering dinyatakan sebagai faktor-faktor yang terjadi atau gejala yang akan diteliti” penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel (Variabel tunggal). Menurut surharsimi Arikunto (2020). “variabel tunggal adalah variabel yang memiliki satu sifat atau ciri yang menjadi objek pengamatan dalam suatu penelitian.”

Berdasarkan pendapat tersebut, penelitian menentukan variabel sesuai judul penelitian yang dilakukan agar tidak melebar pada pembahasan lain yang tidak sesuai dengan pembahasan, Maka variabelnya adalah Peningkatan kualitas jasa layanan dalam kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa selain dari variabel tersebut tidak termasuk dalam kategori penelitian ini.

### 3.3 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli. Lokasi penelitian Merupakan objek yang akan di jadikan sebagaia kajian dalam melaksanakan penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli Jl.Sudirman No.2 Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara.

#### 3.3.2 Jadwal Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Jadwal Penelitian**

Kegiatan	Jadwal																							
	April			Mei			Juni		Juli			Agustus			September			Oktober						
	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
Kegiatan Proposal Penelitian	■	■	■																					
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing				■	■	■	■																	
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi							■																	
Pengumpulan Data									■	■	■													
Penulisan Naskah Skripsi												■	■	■	■									
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing																		■	■					
Penulisan dan Penyempurnaan skripsi																					■	■		
Ujian Skripsi																							■	

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

### 3.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu penelitian, metode pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data dalam penelitian ini ada dua teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu:

Data Menurut (Bahri, 2018:79) merupakan sekumpulan informasi yang berasal dari pengalaman, dapat berupa angka, lambang, atau sifat. Sedangkan data dalam penelitian menurut (Sujarweni, 2020:111) merupakan sekumpulan informasi yang diperoleh dari lapangan dan digunakan untuk bahan penelitian ini adalah:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Menurut Sugiyono (2019: 193) yang di maksud dengan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

#### 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2019: 193) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikandata kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literature.

### 3.5 Instrumen Penelitian

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia (seperti; angket, pedoman wawancara, pedoman observasi dan sebagainya) dapat pula digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen kunci. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti adalah mutlak, karena peneliti harus berinteraksi dengan lingkungan baik manusia dan non manusia yang ada dalam kancah penelitian. Kehadirannya di lapangan peneliti harus dijelaskan, apakah kehadirannya diketahui atau tidak diketahui oleh subyek penelitian, ini berkaitan dengan keterlibatan peneliti dalam

kancah penelitian, apakah terlibat aktif atau pasif (Murni, 2019). Berdasarkan Instrumen Penelitian pada penelitian ini adalah peneliti sendiri.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling startegis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi (Sugiyono: 2020 104-105)

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan berulang-ulang secara intensif. Adapun alat dalam pengambilan data seperti, *tape recorder*, *handphone*, foto dan data yang termasuk ke dalam dokumentasi. Materi pertanyaan dapat dikembangkan pada saat berlangsung wawancara dengan menyesuaikan pada kondisi saat itu sehingga lebih fleksibel dan sesuai dengan jenis masalahnya. Agar wawancara dapat berlangsung dengan baik sehingga diperoleh data yang diinginkan, maka peneliti harus mampu menciptakan suasana yang akrab sehingga tidak ada jarak antara informan. Hasil wawancara tersebut diperoleh data dalam bentuk jawaban atas pertanyaan yang diajukan.

#### 2. Observasi

Observasi yaitu proses pengamatan yang dilakukan secara intens terhadap objek yang akan diteliti.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian dimaksudkan sebagai cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dan berbagai dokumen resmi yang dianggap baik dan ada pengaruhnya dengan lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2019:314) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan mengatur data kedalam pola kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema yang didasarkan oleh data. Oleh karena itu, analisis data merupakan bagian yang penting karena dengan analisis suatu data dapat diberi arti dan makna yang berguna untuk masalah penelitian. Data yang telah di kumpulkan oleh peneliti tidak akan berguna apabila tidak di analisis terlebih dahulu, dalam proses analisis data dimulai dengan menghimpun seluruh data tersedia dari berbagai sumber kemudian merumuskan hasil dari apa yang telah ditemukan.

Analisis Data merupakan tahapan pengolahan data. Data – data yang telah terkumpul akan dianalisis sesuai dengan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian, (Bahri, 2018:155). Sedangkan analisis data menurut (Sujarweni, 2020:121) diartikan sebagai kumpulan data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada di dalam penelitian.

#### 1. Pengumpulan data

Dalam mengumpulkan data peneliti nantinya mendatangi tempat penelitian yaitu PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli dengan membawa surat izin secara formal karena sebelumnya pihak PT. Pegadaian memberikan izin untuk melakukan penelitian. Kemudian menemui orang-orang yang telah di tentukan sebagai informal. Proses selanjutnya adalah melakukan wawancara dan metode dokumentasi untuk memperoleh data yang diperlukan dengan lengkap.

#### 2. Reduksi data

Data yang telah terkumpul dari hasil wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi kemudian nantinya digabungkan dan memilih data yang penting sehingga nantinya dapat ditarik suatu kesimpulan dalam penelitian tersebut.

#### 3. Penyajian data

Kemudian data yang di peroleh di kelompokkan sesuai dengan yang di fokuskan yaitu peningkatan kualitas jasa layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran umum Lokasi penelitian PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli**

PT. Pegadaian (Persero) didirikan pada tanggal 1 Agustus 1901 Oleh pemerintah Hindia belanda dengan Nama “*Algameenen Volkscredietbank*” dibatavia (Sekarang Jakarta). Fokus awalnya adalah memberikan layanan perbankan kredit rendah bagi masyarakat. Pada tahun 1950, Namanya diubah menjadi “Bank Pegadaian” setelah Indonesia merdeka. Kemudian, pada tahun 1960, lembaga ini diubah menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan namanya menjadi “Perusahaan Umum Pegadaian (PERUM Pegadaian). Perkembangan selanjutnya, Pada tahun 1969 dibentuk badan hukum berubah dari PN ke perjan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 7 tahun 1969. Pada tahun 1990 bentuk badan hukum berubah Perjan Ke Perum berdasarkan peraturan pemerintah No. 103 tahun 2000. Berdasarkan perkembangan zaman bentuk badan hukum berubah dari perum ke persero pada tanggal 01 April 2012 berdasarkan peraturan pemerintah No. 15 tahun 2011. Pada tanggal 23 September 2012 bentuk badan hukum berubah dari persero ke perseroan hingga sampai saat ini.

**a. Realitas Eksternal**

Perusahaan PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli merupakan salah satu perusahaan jasa keuangan yang berada dikota Gunungsitoli yang terletak dipusat kota Gunungsitoli di Jln. Sudirman No.2 Gunungsitoli lebih tepatnya didepan pasar beringin kota Gunungsitoli, letak perusahann PT. Pegadaian merupakan perusahaan yang berlokasi strategis di pusat Gunungsitoli sehingga memudahkan nasabah dalam menggadaikan barangnya.

**b. Realitas Internal**

PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli Merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang telah berdiri sejak tahun 1975 di Kota Gunungsitoli yang saat ini terdiri satu cabang 4 unit kantor 3 *colocation* yaitu :

1. PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli
2. Unit Diponegoro
3. Unit Idanogawo
4. Unit Lahewa
5. Unit Teluk Dalam
6. *Colocation* Gido, Lahusa Dan Mandrehe

Dimana PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli ini mengalami perubahan kepemimpinan dari tahun ketahun sejak berdirinya di kota Gunungsitoli dan saat ini perusahaan PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli ini dipimpin oleh Kepala Cabang Bapak Leonard A.H Simanjuntak Sejak 15 Januari 2023.

#### 4.1.1 Visi dan Misi PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli

PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli menyediakan berbagai layanan terkait produk pegadaian. Produk dan layanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian antara lain investasi emas, informasi harga emas, tabungan emas, pendaftaran pegadaian digital atau pegadaian online, pegadaian kredit cepat aman (KCA), dll.

Sehingga PT.Pegadaian membuat Visi Dan Misinya sebagai berikut:

- a. Misi: Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai Agen Inklusi Keuangan pilihan utama masyarakat.
- b. Visi:
  1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
  2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan kan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
  3. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui
    - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
    - Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
    - Praktek manajemen risiko yang kokoh
    - SDM yang professional berbudaya kinerja baik

Melihat visi dan misi diatas terlihat bahwa perusahaan berupaya untuk menciptakan kepuasan nasabah agar dapat memenuhi harapan langkah perusahaan kedepannya dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

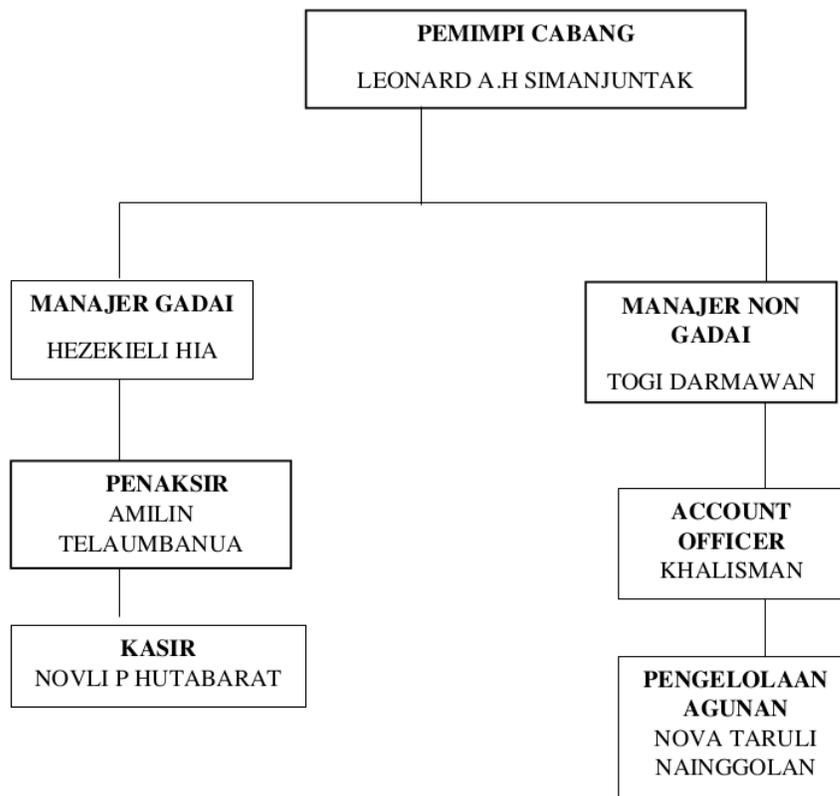
#### 4.1.2 Struktur Organisasi PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli

Struktur organisasi merupakan kerangka acuan yang mengatur bagaimana tugas, tanggung jawab, wewenang dan hubungan antar individu atau unit diorganisasikan dalam suatu unit atau perusahaan. Tujuannya adalah mengatur arus informasi, pengambilan keputusan dan koordinasi kegiatan sedemikian rupa sehingga organisasi dapat beroperasi secara efektif, mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan melaksanakan berbagai kegiatan secara terkoordinasi. Struktur organisasi meliputi pembagian kerja, hierarki, koordinasi dan komunikasi intra-organisasi.

Bentuk struktur organisasi menentukan seberapa baik perusahaan dikelola. Dalam mengatur, mengatur, memerintahkan dan mendistribusikan pekerjaan kepada para anggota organisasi, agar berbagai fungsi dapat terlaksana dengan lancar. Oleh

karena itu, penetapan struktur organisasi juga harus didasarkan pada jumlah pegawai yang ada, sesuai dengan kebutuhan dan kebutuhan organisasi perusahaan, serta pembagian kerja, pembagian kekuasaan dan tanggung jawab, serta kerja internal yang benar-benar dapat dipahami hubungan organisasi PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli adalah sebagai berikut:

**GAMBAR STRUKTUR ORGANISASI PT.PEGADAIAN CABANG KOTA  
GUNUNGSITOLI**



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian**

**4.1.3 Job Description PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli**

Pembagian tugas dan tanggungjawab dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi sesuai dengan fungsinya yaitu sebagai berikut:

1. Pemimpin cabang bertugas untuk mengelola dan mengawasi operasioanl harian cabang, memimpin tim staf, memastikan layanan nasabah optimal, mengelola

inventaris barang, mengawasi transaksi peminjaman dan gadai serta melaporkan kinerja cabang kepada manajemen pusat.

2. Manajer gadai bertugas mengelola dan mengawasi seluruh aspek operasional departemen gadai di cabang pegadaian.
3. Manajer non gadai bertanggungjawab atas peranan, pelaksanaan, *monitoring* dan *continuous improvement* atas operasional proses bisnis produk non gadai serta kegiatan lain yang mendukung pencapaian target yang ditetapkan serta kegiatan operasional berjalan lancar berdasarkan prinsip kehati-hatian.
4. Penaksir bertugas melakukan penilaian (Penaksiran) barang jamiann dan prakarsa pembiayaan gadai secara profesional cepat dan akurat sesuai dengan ketentuan.
5. *Account officer* melaksanakan kegiatan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro protfolio kantor cabang sesuai target.
6. Kasir bertugas melaksanakan penerimaan dan pengularan uang atas transaksi produk maupun operaional baik tunai maupun non tunai dikantor cabang sesuai kewenangan berdasarkan panduan pelayanan atau ketentuan (SOP) lain yang berlaku.
7. Pengelola agunan bertugas melaksanakan pengadaan barang jaminan dan menyusun laporan yang berkaitan dengan ruang lingkup dan bidang tugas pengelola anggunan.

#### **4.1.4 Produk-Produk Yang Diberikan PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli**

PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang jasa keuangan khususnya jasa gadai atau pembiayaan untuk jaminan barang-barang berharga. Pelayanan yang ditawarkan pegadaian ada dua jenis, yaitu: Pegadaian Konvesional Dan Pegadaian Syariah

- a) Pegadaian konvensional adalah Sistem gadai yang menggunakan sistem pembantu dimana pegadaian mendapatkan keuntungan berupa bunga dan biaya pengelolaan, dan nasabah pegadaian juga dapat menyerahkan barang bergerak yang dapat digadaikan atau dijadikan jaminan untuk memperoleh dana di kemudian hari.
- b) Pegadaian syariah adalah Sistem gadai yang lebih berorientasi pada syarat Islam dan cara akad, karena pada dasarnya pegadaian menggunakan akad rhan dalam sistem gadainya, dimana rhan adalah kegiatan memegang sebidang tanah milik nasabah sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.

c) Ada berbagai macam produk-produk dan jenis produk yang akan ditawarkan di Pegadaian yaitu:

1. Produk utama

Produk utama ini berupa:

a) Kredit Cepat Dan Aman (KCA)

Sistem gadai ini diberikan kepada seluruh golongan nasabah baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif anggunan yang bisa diberikan dalam produk ini berupa emas, emas batangan, kendaraan seperti motor dan mobil, laptop, handphone dan barang elektronik lainnya.

b) Krasida

Sistem gadai dengan angsuran bulanan ditujukan baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dalam hal ini produk yang bisa digadaikan adalah emas dalam jangka waktu pinjaman dalam fleksibel 6-36 bulan jangka waktu yang diberikan.

c) Kreasi

Sistem gadai bagi UKM yang hanya menjalankan usaha dengan agunan berupa BPKB sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

2. Investasi emas

Ada tiga produk yang ditawarkan di Pegadaian dalam investasi emas yaitu:

a) Mulia

Merupakan layanan penjualan emas batangan secara tunai atau angsuran dengan membeli tunai, angsuran, kolektif maupun riasan dan berat emas yang ditawarkan mulai dari lima (5) gram hingga satu (1) kilogram.

b) Tabungan emas

Pegadaian juga memberikan layanan tabungan emas kepada Nasabah jika ingin melakukan investasi emas dengan biaya administrasi yang ringan dan juga proses pembelianya yang mudah.

3. Produk syariah

Pegadaian ini juga memiliki produk yang ditawarkan dalam bentuk gadai syariah yaitu:

a) Rhan

Dengan produk ini kamu dapat mengajukan pinjaman mulai dari 50 juta sampai dengan 1 miliar bahkan lebih dengan jangka waktu selama 4 bulan sebelum tanggal jatuh temponya dan b) jaminan dalam sistem gadai ini adalah emas, perhiasan, berlian, kendaraan, laptop dan barang elektronik lainnya.

b) Amanah

Merupakan pinjaman yang diberikan kepada usaha kecil, karyawan, dan eksternal profesional dengan menyediakan jasa pembelian kendaraan dengan uang muka yang tergolong masih terjangkau.

c) Arrum

Produk pegadaian yang lebih ditujukan kepada usaha mikro kecil dan menengah dengan BPKB sebagai jaminannya.

d) Arum haji

Produk pegadaian yang diberikan kepada nasabah yang pinjamannya untuk pembiayaan porsi ibadah haji.

Analisis ini sendiri berfokus pada peningkatan kualitas jasa layanan dalam kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli. Tahapan analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data, dimana terdapat dua teknik pengumpulan data yaitu metode wawancara (*interview*) dan metode dokumentasi dengan dikaitkan beberapa unsur rumusan masalah.

Data yang disajikan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah data hasil observasi dan data dari wawancara menggunakan teknik *purposed sampling*. Pemimpin cabang PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli sebagai informan kunci dan 6 orang informan pendukung di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli, observasi dan wawancara pada penelitian ini dilakukan berdasarkan surat balasan penelitian dari PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli sejak tanggal 21 Agustus 2023.

#### **4.2 Hasil Penelitian**

Hasil penelitian merupakan hasil akhir dari suatu proses Penelitian yang dilakukan peneliti untuk menjawabnya Rumusan pertanyaan penelitian atau pertanyaan tes Sudah mapan. Hasil penelitian mencakup seluruh data, Hasil survei dan informasi dikumpulkan dan dianalisis selama proses penelitian. Deskripsi penelitian sangat berguna Tafsirkan seluruh data dan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber berikut.

Berdasarkan surat permohonan izin melaksanakan penelitian di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli, bahwa penelitian dilaksanakan dari tanggal 21 Agustus s.d 21 September 2023. Peneliti telah berupaya dan memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan topik pembahasan pada penelitian ini.

Penelitian ini dapat dilakukan pada satu lokasi Dipilih oleh peneliti dan pemangku kepentingan Terdiri dari pemimpin dan karyawan yang terlibat langsung di dalamnya Menyediakan data dan informasi.

Sesuai metode pengumpulan data yang digunakan, Peneliti kemudian mengajukan pertanyaan pada informan tersebut, tujuh orang informan diwawancarai. Pertanyaan yang diajukan kepada seluruh informan terjawab dan diolah peneliti agar dapat menjadi sebuah informasi yang akurat.

**Tabel 4.2**

**Data informan kunci**

<b>Nama Informan</b>	<b>Usia</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Lokasi Wawancara</b>
Leonard Agustin H Simanjuntak	45 Tahun	L	S1	30 Agustus 2023	Kepala Cabang	PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli

Sumber peneliti 2023

**Tabel 4.3**

**Jadwal wawancara informan Pendukung**

<b>Nama informan</b>	<b>Usia</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Lokasi wawancara</b>
Martinus Waruwu	38 Tahun	L	S1	29 Agustus 2023	Karyawan	PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli
Arminsyah Gea	34 Tahun	L	S1	29 Agustus 2023	Karyawan	PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli

Sumber peneliti 2023

**Tabel 4.4**

**Jadwal Wawancara Informan Pendukung**

<b>Nama Informan</b>	<b>Usia</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Lokasi wawancara</b>
Arman Gea	42 Tahun	L	Tani	29 Agustus 2023	Nasabah	PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli
Ribka Zendrato	23 Tahun	P	Mahasiswa	29 Agustus 2023	Nasabah	PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli
Sadarman Lase	26 Tahun	L	Wiraswasta	29 Agustus 2023	Nasabah	PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli
Nosmali Tel	25 Tahun	P	Wiraswasta	30 Agustus 2023	Nasabah	PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli

Sumber peneliti 2023

Informan di atas terdiri dari laki-laki dan perempuan sejumlah tujuh orang. Laki-laki sejumlah 5 orang perempuan sejumlah 2 orang.

Berikut hasil wawancara dengan beberapa informan, peneliti mencoba menanyakan beberapa hal terkait tentang kualitas jasa layanan dalam kepuasan nasabah sesuai draft wawancara yang sudah tersedia, yaitu sebagai berikut:

a. *Reability* (keandalan)

Istilah yang sering digunakan dalam berbagai konteks untuk menggambarkan kemampuan atau kehandalan suatu sistem, produk atau layanan dalam beroperasi dengan konsisten dan dapat diandalkan selama jangka waktu tertentu atau dalam situasi tertentu. Keandalan pegawai PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli bisa memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada nasabah namun terkadang ada kendala atau situasi yang membuat keandalan pelayanan terganggu seperti sistem jaringan yang error sehingga nasabah menunggu lama.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Leonard Agustin H Simanjuntak selaku kepala cabang PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli terkait Keandalan ( Rabu , 30/08/2023).

*“Sebagai perusahaan yang bergerak di industry jasa keuangan, Pegadaian harus menjaga dan terus meningkatkan kualitas layanan khususnya pada layanan outlet. Dengan semakin ketat dan pesatnya persaingan di masa kini dan akan datang, Layanan prima merupakan kunci dari kinerja, nama baik dan budaya perusahaan yang positif di mata masyarakat. Ini sesuai dengan misi perusahaan untuk selalu memberikan service excellence dengan fokus nasabah melalui bisnis proses yang lebih sederhana dan digital, teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemen risiko yang kokoh dan SDM yang kompeten berbudaya kinerja baik. Untuk beradaptasi dengan dinamika bisnis, kebutuhan nasabah, visi dan misi dan perubahan dalam organisasi serta sebagai tindakan perbaikan secara terus menerus maka PT Pegadaian memiliki Pedoman Standar Pelayanan Outlet yang disesuaikan secara berkala. Pedoman ini sebagai acuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan mulai dari Kantor Pusat hingga Kantor Cabang dan UPC (Unit Pelayanan Cabang) untuk memberikan layanan terbaik, terstandarisasi dan merata kepada seluruh nasabah”.*

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli Yaknik Bapak Martinus Waruwu terkait Keandalan (Selasa 29/08/2023).

*“Keandalan yang kami berikan kepada nasabah sudah sangat cukup dimana kami telah memberikan pelayanan yang baik, transparan dalam informasi, kemudahan untuk bertransaksi”.*

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Ribka Zendrato selaku nasabah Pegadaian terkait Keandalan (Selasa 29/08/2023).

*“Keandalan yang diberikan karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli sudah cukup hanya saja masih ada karyawan yang kurang ramah dalam melayani nasabah sehingga nasabah kurang puas dengan pelayanan yang ada di PT.Pegadaian tersebut”*

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa keandalan dalam memberikan pelayanan salah satu cara dalam mempertahankan nasabah dan memenuhi tanggung jawab pegawai/ karyawan Pegadaian. Namun perlu ada perbaikan dalam berbagai teknik agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang berkeualitas atau keandalan yang lebih baik kepada nasabah. Dimana dikuatkan dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Hal ini dikuatkan dengan observasi peneliti, adapun observasinya bahwa keandalan para pegawai dan karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli dalam memberikan layanan kepada nasabah terkadang pegawai kesulitan untuk menyediakan informasi dan dokumen atau surat gadai barang yang diminta nasabah dengan cepat. Ini mungkin terjadi karna keterbatasan sistem selain itu juga pegawai atau karyawan terkadang dalam menyampaikan informasi kepada

nasabah suaranya terlalu kecil apalagi pegawai memakai masker mulut sehingga nasabah kurang paham dan kurang mengerti apa yang di sampaikan oleh pegawai tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa keandalan pegawai PT. Pegadaian gunungsitoli kurang optimal, dimana karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli dalam memberikan layanan kepada nasabah terkadang pegawai kesulitan untuk menyediakan informasi dan dokumen atau surat gadai barang yang diminta nasabah dengan cepat. Ini mungkin terjadi karna keterbatasan sistem selain itu juga pegawai atau karyawan terkadang dalam menyampaikan informasi kepada nasabah suaranya terlalu kecil apalagi pegawai memakai masker mulut sehingga nasabah kurang paham dan kurang mengerti apa yang di sampaikan oleh pegawai tersebut. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Menurut Gunawan, et al (2019) mendefinisikan bahwa keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan suatu organisasi, perusahaan atau penyedia layanan untuk merespon dengan cepat dan efisien terhadap permintaan, kebutuhan atau pertanyaan dari nasabah atau pemangku kepentingan lainnya. Responsiveness adalah salah satu aspek kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan membangun hubungan yang positif dengan nasabah. PT.Pegadaian berusaha untuk merespon pertanyaan dan permintaan para nasabah dengan cepat. Pegawai PT.Pegadaian memberikan panduan yang jelas kepada nasabah dalam menggadai barang terkait prosedur yang diikuti. Jika ada nasabah yang masih bingung atau kurang mengerti pegawai siap melayani dan membantu nasabah tersebut.

Berdasarkan analisis diatas peneliti mewawancarai salah satu karyawan yaknik Bapak Martinus waruwu terkait daya tanggap pada tanggal (selasa 29/08/2023).

*“kami sebagai karyawan telah memberikan kualitas jasa layanan yang baik kepada nasabah untuk memuaskan mereka dalam menggunakan jasa layanan kami di PT.Pegdaian cabang kota gunungsitoli”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti mewawancarai salah satu karyawan yaknik Bapak Arminsyah Gea terkait Daya tanggap pada tanggal (Selasa 29/08/2023).

*“kami telah berusaha merespon semua keluhan atau permintaan para nasabah dengan cepat. Kami menyadari bahwa kecepatan dalam memberikan pelayanan salah satu kunci dalam pemenuhan kebutuhan para nasabah, kami memberikan informasi yang jelas sehingga nasabah tidak kewaalahan dalam menggadai barang”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti juga mewawancarai salah satu nasabah yakni Bapak Sadarman Lase terkait Daya tanggap pada tanggal (Selasa 29/08/2023).

*“Menurut saya daya tanggap yang diberikan pegawai kepada saya sudah cukup namun mesti menunggu lama. Karena nasabah juga banyak dan pegawai juga kurang sehingga memakan waktu yang lama”*

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa daya tanggap yang di miliki pegawai masih belum optimal di berikan kepada para nasabah. Dimana dikuatkan dengan observasi peneliti, adapun observasinya daya tanggap yang dimiliki pegawai belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneli, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa daya tanggap adalah kemampuan suatu organisasi atau perusahaan, seperti PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli dalam merespon dengan cepat dan efisien terhadap permintaan, kebutuhan atau pertanyaan dari nasabah. Pegawai dan karyawan telah berusaha untuk meningkatkan daya tanggap mereka terhadap nasabah dengan memberikan panduan yang jelas terkait prosedur gadai barang dan bersedia membantu nasabah yang bingung atau kurang mengerti. Seperti wawancara dari kedua karyawan tersebut menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang baik dan merespon keluhan serta permintaan nasabah dengan cepat. Namun, wawancara dengan nasabah (Bapak sadarman lase) mengungkapkan bahwa meskipun pelayanan sudah cukup baik, ada kendala dalam waktu tunggu yang lama. Hal ini disebabkan oleh jumlah nasabah yang banyak tapi pegawainya kurang. Oleh karena itu PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli perlu meningkatkan daya tanggap terhadap nasabah, kendala seperti waktu tunggu yang lama harus diatasi untuk memastikan pelayanan yang lebih efisien. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Menurut Zeithaml et al (2018) Daya Tanggap merupakan kesediaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada konsumen.

c. *Empaty* (Empati)

Kemampuan untuk merasakan, memahami, dan berempati terhadap perasaan, pengalaman, atau perspektif orang lain. Ini melibatkan kemampuan untuk meletakkan diri dalam posisi orang selain, melihat dunia dari sudut pandang mereka dan merasa apa yang mereka rasakan. Empati memungkinkan seseorang untuk lebih baik memahami perasaan, kebutuhan, dan pengalaman orang lain, sehingga

memungkinkan untuk memberikan dukungan, pengertian dan komunikasi yang lebih baik. Pegawai atau karyawan harus mampu memahami situasi para nasabah dan mampu memiliki pengetahuan yang baik seperti menghargai waktu nasabah sehingga nasabah merasa dihargai.

Berdasarkan analisis diatas, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Leonard Agustin H Simanjuntak selaku kepala cabang PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli terkait Empati pada tanggal (Rabu 30/08/2023)

*“Ada 10 (sepuluh) prinsip bentuk sikap pegawai PT Pegadaian dalam hal melayani nasabah antara lain :*

- a. *Appearance (Penampilan)*  
*Penampilan merupakan hal pertama yang akan dinilai oleh nasabah, pastikan untuk selalu berpenampilan rapi, menarik, bersih dan memberikan kesan profesional*
- b. *Attitude (Sikap)*  
*Tunjukkan sikap dan perilaku positif, hormat, sopan dan simpatik sehingga nasabah merasa nyaman dan mendapatkan pengalaman & kesan yang baik saat bertransaksi.*
- c. *Ability (Kemampuan)*  
*Selalu mengembangkan kemampuan diri seperti product knowledge, soft skills (komunikasi selling dll) dan kemampuan lainnya untuk memberikan layanan terbaik.*
- d. *Availabilty (Ketersediaan)*  
*Sediakan waktu dan hadir secara utuh saat nasabah membutuhkan layanan atau bantuan. Ambil inisiatif mendatangi nasabah saat nasabah tidak tahu apa yang harus dilakukan.*
- e. *Attention (Perhatian)*  
*Memberikan perhatian atas kebutuhan, keinginan dan perasaan nasabah, mulai dari menawarkan bantuan hingga sentuhan personal seperti memberikan souvenir.*
- f. *Action (Tindakan)*  
*Meliputi berbagai tindakan cepat dan nyata dalam menindaklanjuti kebutuhan, transaksi dan permasalahan nasabah.*
- g. *Accuracy (Ketepatan)*  
*Selain cepat layanan juga harus tepat dan akurat. Selalu bekerja dengan teliti, pastikan nasabah memahami dan menyetujui transaksi yang akan dilakukan sehingga tidak terjadi kesalahan dan miskomunikasi.*
- h. *Accountability (Pertanggungjawaban)*  
*Seluruh karyawan bertanggung jawab atas kepuasan dan loyalitas nasabah, untuk itu diperlukan kerja sama kolektif dan dukungan dari semua pihak.*
- i. *Assurance (Standar Kualitas)*  
*Memastikan kualitas layanan yang diberikan sesuai standar dengan melaksanakan supervise, pembinaan dan audit internal maupun eksternal secara berkala.*
- j. *Authenticity (Ketulusan)*  
*Berikan pelayanan yang tulus, tidak dibuat-buat sesuai dengan karakter diri dan Perusahaan sehingga menjadi bagian dari budaya kerja dan kehidupan kita.*  
*Ke 10 (sepuluh) prinsip ini yang harus dimiliki seluruh pegawai PT Pegadaian dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah”*

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli terkait Empati Yaknik Arminsyah Gea pada tanggal (29/08/2023)

*“Menurut saya kami telah memahami dan sabar dalam melayani nasabah kami supaya nasabah kami merasa puas dengan kulaitas jasa kami di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti juga mewawancarai nasabah Yakni Ibu Nosmali Tel terkait Empati pada tanggal (30/08/2023).

*“Saya sebagai nasabah merasakan ketidak puasan dalam hal Empati ini dimana para pegawai tidak secara langsung merespon keluhan kami sebagai nasabah dalam hal menggadai barang terkadang pegawai juga kesulitan dalam merespon permintaan-permintaan nasabah karna nasabah terlalu banyak”*

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Empati pegawai PT.Pegadaian dapat menciptakan hubungan yang baik dan saling menguntungkan satu sama lain. Namun masih terdapat pegawai yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik contohnya dalam merespon nasabah dan Empati pegawai juga masih belum optimal. Dimana dikuatkan dengan observasi peneliti bahwa pegawai masih kesulitan memahami para nasabah disebabkan karna terlalu banyak permintaan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Pelayanan nasabah adalah aspek kunci dalam bisnis seperti PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli. Meskipun perusahaan telah memiliki prinsip-prinsip pelayanan yang baik, terdapat tantangan nyata terkait dengan merespon keluhan dan permintaan nasabah, terutama karena volume nasabah yang tinggi. Hal ini menunjukkan perlunya tindakan lebih lanjut untuk meningkatkan kapasitas, pelatihan dan pengembangan pegawai, serta memastikan bahwa empati dan perhatian terhadap nasabah telah menjadi fokus utama. Dengan demikian, PT.pegadaian cabang kota gunungsitoli dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dan saling menguntungkan dengan nasabah yang akan berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Menurut teori peneliti terdahulu Syamsinar 2021 Daya tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d. *Tangibles* (bukti fisik)

Adalah *skill* yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi nasabah dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya,

kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh nasabahnya meliputi penampilan fisik bangunan, fasilitas, alat teknologi pendukung serta performance karyawan. Bukti fisik adalah elemen-elemen yang dapat dilihat, diraba dan bisa dirasakan oleh Nasabah saat berinteraksi dengan pegawai PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli.

#### **Gambar 4.2**

Tampilan ruang tunggu



Sumber PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli 2023

Berdasarkan gambar diatas dapat di jelaskan bahwa tampilan ruang tunggu kurang luas, dimana PT.Pegadaian cabang gunungsitoli telah menyediakan tempat duduk atau kursi. Pada gambar diatas sudah kita lihat dan dapat kita nilai bahwa ruang tunggu bagi nasabah kurang luas sementara nasabah banyak. Sesuai dengan observasi awal peneliti nasabah banyak mengeluh dan kurang nyaman bagi mereka disaat menunggu antrian

dikarena kan selalu berdempetan dan kurang tempat duduk bahkan ada banyak nasabah yang menunggu diluar ruangan.

Berdasarkan analisis diatas, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Leonard Agustin H Simanjuntak selaku kepala cabang PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli terkait Bukti fisik (Rabu , 30/08/2023).

*“Kami sebagai pegawai PT Pegadaian Cabang Gunungsitoli akan selalu berusaha dengan memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah dalam menggadai barang, dimana kepuasan nasabah ini dapat dibuktikan dengan cukup minimnya complain dari nasabah kepada pihak Pegadaian. Dan jumlah nasabah yang berkunjung ke Pegadaian semakin hari semakin bertambah, itu juga merupakan suatu bukti bahwa pelayanan dari PT Pegadaian Gunungsitoli diterima dengan baik oleh masyarakat”*

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli yakni Bapak Martinus Waruwu terkait fasilitas pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*“Kami sebagai karyawan telah memenuhi kebutuhan para nasabah dalam melakukan administrasi atau dalam menggadai barang. Dalam hal ini fasilitas sudah kami siapkan demi memberikan pelayanan yang berkualitas bagi nasabah, agar nasabah kami merasa puas dengan pelayanan kami di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli”*

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Ribka Zendrato selaku nasabah Pegadaian terkait fasilitas pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*“Menurut saya fasilitas gedung di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli masih belum memadai dimana nasabah masih banyak yang menunggu di luar ruangan sehingga nasabah kurang puas dalam menggadai barang karna ruang tunggu yang masih sempit”*

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli sudah sangat cukup namun dalam hal kebutuhan nasabah lainnya seperti bukti fisik masih minim sekali dimana dikuatkan dengan observasi awal peneliti adapun observasinya, kualitas jasa layanan sudah cukup namun di dalam hal fasilitas gedung masih belum maksimal seperti ruang tunggu yang masih sempit atau kurang luas, kursi yang kurang banyak sehingga nasabah kurang puas dan tidak nyaman dalam pelayanan nasabah terkait dengan bukti fisik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli telah mencapai kepuasan nasabah yang baik dengan minimnya keluhan dan peningkatan jumlah nasabah. Namun, terdapat area perbaikan yang perlu diperhatikan terutama terkait dengan fasilitas gedung.

Fasilitas yang memadai, termasuk ruang tunggu yang lebih luas dan nyaman serta peningkatan bukti fisik secara keseluruhan dapat meningkatkan pengalaman nasabah dan memastikan bahwa kepuasan nasabah tetap terjaga. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan fasilitas guna memenuhi harapan nasabah dan menjaga reputasi positif perusahaan. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Menurut Prabowo (2021) kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.

e. *Assurance* (Jaminan)

Adalah sesuatu yang dijanjikan atau diberikan sebagai perlindungan terhadap resiko kerugian, atau kewajiban suatu perjanjian atau transaksi. Jaminan digunakan untuk mengurangi resiko atau memberikan kepastian bahwa suatu janji atau kewajiban akan ditepati atau dipenuhi. Pegawai PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli telah memenuhi kebutuhan nasabah dalam menggadai suatu barang. Dalam menggadai barang pasti ada satu jaminan supaya nasabah dan pegawai tidak terjadi hal yang tidak di inginkan.

Berdasarkan analisis diatas, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Leonard Agustin H Simanjuntak selaku kepala cabang PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli terkait Jaminan (Rabu , 30/08/2023).

*“Kami sebagai pegawai PT.Pegadaian berupaya memaksimalkan pelayanan untuk kepuasan nasabah supaya nasabah dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam pelayanan kami. Terkait dengan jaminan, dalam hal menggadai barang tentu kami membuat surat jaminan akan barang tersebut supaya nasabah tidak takut dengan barang berharga mereka yang mereka gadai di perusahaan kami, maka membuat surat gadai sangat lah penting untuk menghindari kesalah pahamanan antara kami dengan nasabah”*

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli yakni Bapak Armingsyah Gea terkait Jaminan pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*”Jaminan yang kami berikan sudah kami berikan kepada nasabah seperti surat gadai barang”*

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Arman Gea selaku nasabah Pegadaian terkait Jaminan pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*“Dalam hal ini PT.Pegadaian telah membuat jamianan akan barang yang kami gadai di kantor mereka sehingga kami merasa puas dan tidak ragu dalam menggadai barang di perusahaan mereka”*

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa jamianan di PT.Pegadaian sudah cukup baik sehingga nasabah merasa nyaman dan tidak ragu dalam menggadai barang di pegadaian karna PT.Pegadaian telah membuat

surat jaminan maka nasabah merasa puas dengan barang yang mereka gadai di pegadaian tersebut dimana dikuatkan dengan observasi awal bahwa jika nasabah menggadai barang maka di buat suatu jaminan yaitu surat gadai barang.

<sup>13</sup> Berdasarkan hasil wawancara dan hasil obeservasi peneliti diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli telah berhasil dalam memberikan jaminan yang yang memadai kepada nasabah dalam bentuk surat gadai. Jaminan ini telah menciptakan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah, sehingga mereka merasa aman dan puas dalam menggdaikan barang diperusahaan. Dalam hal ini adalah langkah positif dalam menjaga hubungan yang baik antara perusahaan dan nasabah serta menjaga reputasi perusahaan. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Syamsinar tahun 2021 Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menunjang kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan (bebas dari keragu-raguan)

#### 4.2 Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah terhadap perusahaan PT.Pegadaian cabang gunungsitoli dalam hal kualitas jasa layanan sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor lainnya dengan pengalaman nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai barang. Menurut (Fachmi, 2018:54) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Berikut indikator kepuasan nasabah Menurut Firmansyah (2018:136) Ada beberapa indikator kepuasan nasabah yang harus perusahaan ketahui yaitu :

##### a. Kualitas pelayanan atau jasa

Totalitas, wujud, dan ciri dari suatu barang atau jasa yang dihasilkan yang mencakup rasa aman dan terpenuhi kebutuhan para pengguna barang atau jasa. Kualitas pelayanan atau jasa adalah faktor penting dalam bisnis terutama dalam industri jasa layanan. Konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai denganyang diharapkan. Kualitas pelayanan atau jasa di PT.Pegadaian sangatlah berkualitas dalam mempertahankan nasabah supaya nasabah merasa nyaman dan puas.

Berdasarkan analisis diatas, melakukan wawancara dengan Karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli yakni Bapak Arminsyah Gea terkait dengan kualitas pelayanan dan jasa (Selasa 29/08/2023)

*“Perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan harus menjaga dan terus membuat inovasi guna meningkatkan kualitas layanan di PT.Pegadaian supaya nasabah merasa puas dengan pelayanan kami di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli”*

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli yakni Bapak Martinus Waruwu terkait kualitas pelayanan dan jasa pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*“Kualitas layanan kami sudah semaksimal mungkin untuk memuaskan para nasabah kami di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli”*

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Arman Gea selaku nasabah Pegadaian terkait kualitas pelayanan dan jasa pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*“Menurut saya kualitas pelayanan yang diberikan pegawai PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli masih belum optimal, disebabkan layanan yang mereka tawarkan kepada nasabah masih lambat, ada alasan karna jaringan error atau sistem lagi rusak. Jadi layanan dalam menggadai barang mesti menunggu lama sehingga kami nasabah memakai waktu yang lama hanya proses menggadai barang. Kualitas jasa layanan di perusahaan tersebut masih belum dikatakan optimal”*

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas jasa layanan yang diberikan Pegawai di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli masih belum terwujud dikarenakan faktor tersebut. Ada penyebab karena sistemnya rusak atau karena jaringan error sehingga nasabah masih belum puas dengan kualitas jasa yang di berikan PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli. Hal ini juga dibuktikan dengan observasi awal peneliti bahwa kualitas jasa layanan masih belum optimal karena pelayanan yang diberikan pegawai tersebut tidak efisien dan sering terjadi keterlambatan dalam layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan obeservasi peneliti diatas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa meskipun upaya yang telah dilakukan untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah, PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli masih menghadapi tantangan dalam mencapai kualitas layanan yang optimal. Kendala teknis, seperti sistem yang rusak atau jaringan yang error, menjadi faktor utama yang memengaruhi efesiensi dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu perusahaan perlu melakukan perbaikan teknis dan inovasi yang diperlukan untuk memastikan bahwa nasabah dapat merasakan kualitas

layanan yang lebih baik, sehingga kepuasan nasabah dapat ditingkatkan. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Menurut (Firmansyah, 2018), kualitas pelayanan atau jasa yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

b. Kualitas produk

Yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta memenuhi standar yang telah ditetapkan. Kualitas produk dapat dilihat dari berbagai aspek seperti kinerja, keistimewaan, keandalan, kesesuaian, daya tahan, kemampuan pelayanan estetika dan kualitas yang dipersepsikan. PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli telah memberikan kualitas yang sangat baik, baik kualitas produk maupun kualitas pelayanan sehingga nasabah tidak menggunakan jasa layanan lainnya selain layanan yang ada di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli.

Berdasarkan analisis diatas, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Leonard Agustin H Simanjuntak selaku kepala cabang PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli terkait kualitas produk (Rabu , 30/08/2023).

*“produk yang kami berikan kepada nasabah kami sudah kami berikan semaksimal yang sangat berkualitas”*

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli yakni Bapak Martinus Waruwu terkait kualitas produk pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*“Terkait dengan kualitas produk yang kami tawarkan kepada nasabah, kami telah memenuhi permintaan nasabah dengan memberikan produk yang berkualitas tinggi sehingga nasabah tidak mersa di rugikan dengan perusahaan kami di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitol. Dalam hal ini bukan hanya produk saja yang berkualitas tapi pelayanan kami juga kepada nasabah sangat berkualitas sehingga nasabah bertahan di perusahaan kami dan tidak ada niat berpindah menggunakan jasa layanan lainnya”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah Yaknik Bapak Sadarman Lase terkait dengan kualitas produk pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*“kualitas produk sudah sesuai dengan yang kami inginkan sebagai nasabah namun di lain sisi kualitas pelayanan masih belum sesuai dengan harapan kami sebagai nasabah”*

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa kualitas produk yang diberikan PT.Pegadaian sudah sangat memenuhi kebutuhan nasabah, namun dilain sisi kualitas pelayann yang diberikan pegawai belum sesuai harapan nasabah sehingga nasabah tidak puas dengan pelaynan yang diberikan pegawai atau karyawan PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli. Sesuai dengan observasi awal peneliti dimana ditemukan peliti bahwa produk yang diberikan para pegawai sudah berkualitas namun di lain hal kulitis pelayanan yang belum sesuai harapan para nasabah sehingga nasabah banyak keluhan tentang layanan yang diberikan pegawai PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli.

<sup>13</sup> Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneli, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli telah berhasil dalam menyediakan produk yang berkualitas tinggi sesuai dengan harapan nasabah. Produk yang diberikan telah memenuhi kebutuhan nasabah dan telah diberikan dengan sebaik mungkin. Hal ini tercerminkan dalam kepuasan nasabah terhadap kualitas produk yang mereka terima. Namun dilain sisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli masih belum sesuai harapan nasabah. Meskipun produk yang diberikan berkualitas, pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh nasabah. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Menurut (Ely, 2021) kualitas produk merupakan sebuah totalitas yang memiliki karakteristik produk atau jasa dapat memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang akan dinyatakan implisit.

#### c. Harga

Yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. Harga adalah jumlah uang yang dibawarkan oleh nasabah untuk membeli suatu produk atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, selain kualitas produk, promosi dan citra merek. PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli telah memberikan harga suatu produk sesuai dengan kemampuan para nasabah.

Berdasarkan analisis diatas, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Leonard Agustin H Simanjuntak selaku kepala cabang PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli terkait harga (Rabu , 30/08/2023).

*“Harga produk yang kami tawarkan kepada nasabah sudah kami maksimalkan sesuai kebutuhan dan kemampuan nasabah kami di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli”*

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli yakni Bapak Martinus Waruwu terkait harga pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*“Produk yang kami berikan kepada nasabah kami sudah sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah kami dan kami sebagai karyawan dan pegawai selalu memberikan yang terbaik untuk memuaskan nasabah kami”*

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Ribka Zendrato selaku nasabah Pegadaian terkait harga (Selasa 29/08/2023).

*“Harga produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan kemampuan kami para nasabah”*

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa harga yang diberikan tau yang ditawarkan para pegawai kepada nasabah sudah sesuai kemampuan nasabah dan sudah maksimal. Dikuatkan dengan observasi peneliti bahwa harga suatu produk yang di tawarkan di PT. Pegadaian sudah maksimal.

<sup>13</sup> Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli telah berhasil dalam menyediakan produk yang berkualitas tinggi sesuai dengan harapan nasabah. Produk yang diberikan telah memenuhi kebutuhan nasabah dan telah diberikan dengan sebaik mungkin. Hal ini tercerminkan dalam kepuasan nasabah terhadap kualitas produk yang mereka terima. Namun dilain sisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli masih belum sesuai harapan nasabah. Meskipun produk yang diberikan berkualitas, pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh nasabah. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Menurut Grewal dan Levy dalam Tjiptono (2020:257) harga adalah pengorbanan keseluruhan yang bersedia dilakukan konsumen dalam rangka mendapatkan produk atau jasa spesifik.

#### d. Faktor situasi

Yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen. Faktor situasi adalah faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan dan perilaku nasabah dalam berinterkasi dengan perusahaan. Beberapa faktor situasi yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah antara lain persaingan yang semakin ketat,

sifat jasa yang tidak teraba atau terlihat dan perkembangan teknologi. Dalam menghadapi faktor situasi nasabah perusahaan dapat menerapkan berbagai strategi seperti komunikasi dan transparansi, fleksibilitas dan penyesuaian, fokus pada pengalaman pelanggan, kolaborasi dan kemitraan, perbaikan dan inovasi berkelanjutan dukungan emosional dan empati dan pemecahan masalah proaktif.

Berdasarkan analisis diatas, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Leonard Agustin H Simanjuntak selaku kepala cabang PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli terkait faktor situasi (Rabu , 30/08/2023).

*“Kami pegawai PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli telah banyak membantu para nasabah baik dalam mengajukan kredit maupun dalam menggadai barang”*

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli yakni Bapak Martinus Waruwu terkait faktor situasi pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*“Kami para pegawai dan karyawan PT.Pegadaian telah memberikan pelayanan atau jasa yang maksimal kepada nasabah kami supaya mereka puas dengan layanan yang kami berikan. Terkait dengan faktor situasi nasabah, kami telah memahami berbagai masalah faktor situasi nasabah dan kami sudah berupaya membantu mereka”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah yakni Bapak Sadarman Lase terkait dengan faktor situasi pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*“ya, menurut saya permasalahan atau keluhan dari nasabah sudah ditangani dengan baik oleh para pegawai atau karyawan PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli”*

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa faktor situasi yang terjadi kepada nasabah sudah di tangani oleh para pegawai PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli dengan baik, dikuatkan dengan observasi peneliti di lokasi penelitian bahwa para pegawai dan karyawan PT. Pegadaian cabang kota Gunungsitoli telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dengan memahami dan mengatasi berbagai masalah faktor situasi nasabah. Permasalahan atau keluhan dari nasabah telah ditangani dengan baik Oleh Tim PT.Pegadaian, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat citra perusahaan dalam memberikan layanan gadai dikuatkan dengan observasi peneliti di lokasi bahwa para pegawai sudah berusaha memahami faktor situasi dari nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa Pegawai dan karyawan PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah baik dalam hal pengajuan kredit maupun gadai barang. Meskipun telah berupaya memahami serta membantu nasabah dalam mengatasi berbagai masalah faktor situasai nasabah yang mereka hadapi. Selain itu permasalahan atau keluhan yang muncul dari nasabah telah ditangani dengan baik oleh tim PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Menurut Firmansyah (2018) faktor situasi yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.

e. Faktor pribadi dari nasabah

Yaitu karakteristik nasabah yang mencakup kebutuhan pribadi. Faktor pribadi dari nasabah adalah faktor-faktor yang berkaitan dengan karakteristik individu nasabah yang dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih produk atau layanan. Para pegawai PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Terkait dengan faktor pribadi nasabah, pegawai PT.Pegadaian sudah berusaha memahami semua keluhan para nasabah baik dalam pelayanan maupun dalam menggadai suatu barang.

Berdasarkan analisis diatas, peneliti melakukan wawancara dengan Karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli yakni Bapak Arminsyah Gea Faktor pribadi dari nasabah pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*“Menurut saya cara kami menyelesaikan masalah atau faktor dari nasabah dengan membuat kotak saran supaya setiap keluhan nasabah dapat disampaikan melalui kotak saran sehingga nasabah ada peluang dalam menyampaikan keluhan mereka dan kami juga berupaya menangani setiap keluhan para nasabah kami”*

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Karyawan PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli yakni Bapak Martinus Waruwu terkait faktor pribadi dari nasabah pada tanggal (Selasa 29/08/2023)

*“Terkait dengan faktor dari nasabah ini kami telah berusaha memahami kepentingan para nasabah supaya nasabah kami tetap memakai jasa layanan kami di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti juga mewawancarai nasabah Yakni Ibu Nosmali Tel terkait faktor situasi dari nasabah pada tanggal (30/08/2023).

*“Faktor situasi nasabah menurut saya terkadang dipahami pegawai dan terkadang juga tidak”*

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa Para pegawai dan karyawan PT. Pegadaian cabang kota Gunungsitoli telah memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah, yang mencakup pemberian bantuan dalam proses menggadai barang. Nasabah, dalam hal ini Ribka Zentrato, merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian. Hal ini mencerminkan bahwa perusahaan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabahnya Adanya kesan positif dari nasabah terhadap pelayanan PT. Pegadaian dapat berkontribusi pada memperkuat citra perusahaan dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, dikuatkan dengan observasi awal peneliti di lokasi penelitian bahwa nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan para pegawai PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli.

Hal ini berbanding terbalik dengan teori Menurut Firmansyah (2018) faktor situasi dari nasabah yaitu karakteristik nasabah yang mencakup kebutuhan pribadi.

#### **4.3 Pembahasan**

Setelah melakukan wawancara kepada informan diatas maka, pada subbab ini peneliti akan mendeskripsikan membahas data dan informasi yang diperoleh melalui wawancara kepada informan penelitian terkait Peningkatan kualitas jasa layanan dalam kepuasan nasabah di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli.

Berdasarkan analisis terkait Peningkatan (JUDUL), adapun yang menjadi pembahasan dalam penelitian sebagai berikut:

##### **1. Kualitas jasa layanan di PT.**

Berdasarkan hasil analisis peningkatan kualitas jasa layanan dengan kesimpulan semua indikator yaitu:

#### **4.3.1 Peningkatan Kualitas Jasa Layanan Di PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli**

Meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli Kota membantu perusahaan mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan mencapai reputasi yang baik di mata masyarakat sejalan dengan tujuan perusahaan untuk memberikan layanan berkualitas dengan akses digital yang lebih sederhana dan komunikasi yang efektif. Meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli memerlukan upaya lebih lanjut dalam mengatasi tantangan teknis, meningkatkan aspek-aspek seperti empati dan ketersediaan fasilitas, serta terus berkomitmen untuk mendengarkan dan merespons

dengan kebutuhan nasabah. Dalam tahapan tersebut, PT. Pegadaian dapat mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah. Berikut adalah beberapa contoh praktik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan.

1. Pelatihan dan pengembangan karyawan: Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan
2. Pengukuran dan pemantauan kualitas: Menggunakan metrik dan indikator kualitas untuk mengukur dan memantau kualitas jasa layanan yang diberikan. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan, analisis data, dan tinjauan rutin terhadap proses pelayanan
3. Peningkatan infrastruktur dan teknologi: Investasi dalam infrastruktur dan teknologi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Misalnya, memperbarui sistem komputer, memperbaiki fasilitas fisik, atau mengadopsi teknologi baru untuk meningkatkan pengalaman pelanggan
4. Komunikasi dan interaksi yang baik: Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan melalui komunikasi yang efektif dan interaksi yang positif. Ini melibatkan mendengarkan dengan baik, memberikan informasi yang jelas, dan merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan masalah pelanggan
5. Penanganan keluhan dan masalah: Mempunyai prosedur yang jelas dan efektif untuk menangani keluhan dan masalah pelanggan. Hal ini melibatkan respons yang cepat, penyelesaian yang memuaskan, dan tindakan untuk mencegah masalah yang sama terjadi di masa depan
6. Inovasi produk dan layanan: Terus mengembangkan dan memperbaiki produk dan layanan yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Ini dapat melibatkan penelitian pasar, pengembangan produk baru, atau peningkatan fitur dan fungsi yang ada
7. Budaya pelayanan yang kuat: Membangun budaya organisasi yang berfokus pada pelayanan pelanggan. Ini melibatkan melibatkan semua anggota organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa layanan dan memberikan perhatian yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan

Kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan merupakan bagian dari upaya perusahaan untuk memperbaiki citra pelayanan kepada konsumen yang semakin terpuruk. Jadi perusahaan dalam memberi pelayanan harus berorientasi pada

kepentingan konsumen bukan sebaliknya untuk mendapat nasabah yang lebih banyak lagi dan untuk keberlangsungan hidup perusahaan tersebut.

Dengan demikian, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan fokus pada keandalan layanan, pelatihan karyawan, perbaikan teknologi, dan penerapan pedoman standar. Ini akan membantu perusahaan dalam mempertahankan nasabah yang ada dan membangun citra positif di mata masyarakat. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Menurut (Firmansyah, 2018), kualitas pelayanan atau jasa yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

#### **4.3.2 Kualitas jasa layanan di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli**

Kualitas jasa layanan Merupakan ukuran atau tingkat keunggulan yang mencerminkan kemampuan sebuah layanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Ini mencakup berbagai faktor seperti Responsiveness, keandalan, jaminan, empati, bukti fisik dan persepsi kualitas yang berkontribusi terhadap pengalaman pelanggan. Sehingga sejalan dengan salah satu peneliti terdahulu Oleh *Syamsinar Tahun (2021)* Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti kualitas jasa layanan penting dalam kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan pada PT.Pegadaian cabang Gunungsitol, perusahaan menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan pelanggan yang baik dan mampu menghadirkan produk berkualitas yang memenuhi harapan nasabah. Produk yang ditawarkan memenuhi kebutuhan pelanggan dan tersampaikan dengan baik, hal ini tercermin dari kualitas produk yang diterima pelanggan. Namun PT masih menghadapi beberapa tantangan. Pegadaia dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Hambatan teknis, seperti sistem yang rusak atau kegagalan jaringan, mempengaruhi efisiensi dan kualitas layanan. Oleh karena itu, perusahaan harus melakukan perbaikan dan inovasi teknologi yang diperlukan untuk menjamin kualitas layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Hal ini pada gilirannya meningkatkan kepuasan nasabah.

Tentang pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Pegadaian cabang Kota Gunungsitol mempunyai kekurangan dalam mencapai tingkat kepuasan konsumen yang diharapkan. Beberapa aspek seperti empati, waktu tunggu dan ketersediaan fasilitas masih belum memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan upaya tambahan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan setiap pelanggan merasa diperhatikan dan puas. Petugas dan staf PT. Pegadaian Kota Gunungsitol berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dengan berusaha memahami dan membantu pelanggan atas permasalahan yang mereka hadapi. Tim PT menangani masalah atau keluhan pelanggan dengan baik. Pinjaman KPR Cabang Kota Gunungsitol mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan menjaga hubungan positif. Perusahaan berkomitmen untuk memberikan layanan pelanggan yang baik, mendengarkan keluhan mereka melalui umpan balik dan memastikan kepuasan pelanggan. Langkah ini dapat digunakan untuk memperkuat citra perusahaan, meningkatkan kepercayaan pelanggan dan menjaga hubungan positif dengan nasabah.

Berdasarkan temuan dan teori serta temuan peneliti dilapangan maka peneliti menarik kesimpulan bahwa meskipun PT. Pegadaian telah mencapai keberhasilan dalam menyediakan produk berkualitas tinggi, masih ada tantangan teknis dan aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dengan upaya yang tepat, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan, memenuhi harapan nasabah, dan mempertahankan hubungan positif dengan nasabahnya. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Menurut (Tjiptono dalam Meithiana Indrasari 2019:61) Kualitas Jasa Layanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan

#### **4.3.3 kepuasan nasabah di PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli**

<sup>1</sup> Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan nasabah berdasarkan persepektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan nasabah. Menurut (Fachmi, 2018:54), menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang

diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas.

<sup>4</sup> Dzikra (2020) menyatakan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya dan Putri (2020) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan, sedangkan Armaniah et al (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi produk/jasa.

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh peneliti di lapangan bahwa PT. Pegadaian mengatasi faktor pribadi nasabah dengan mendengarkan keluhan dan masukan nasabah melalui kotak saran. Langkah ini memungkinkan nasabah untuk menyampaikan keluhan dan permintaan mereka secara efektif, yang kemudian diterjemahkan menjadi perbaikan dan inovasi dalam pelayanan. Pihak perusahaan juga berusaha memahami kepentingan dan karakteristik individu nasabah. Sejalan dengan peneliti terdahulu oleh Syamsinar tahun (2021) “Tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Pegadaian cabang pallangga kabupaten gowa” Kepuasan akan dirasakan ketika pegawai dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah maka nasabah akan merasa puas dengan layanan yang di berikan oleh pegawai dan karyawan kepada nasabah. Sesuai hasil peneliti di lapangan bahwa kepuasan nasabah di PT.Pegadaian masih belum optimal dimana masih terdapat klaim bahwa ini disebabkan oleh masalah teknis, seperti sistem yang rusak atau jaringan yang error.

Berdasarkan temuan dan teori serta temuan peneliti di lapangan, peneliti menyimpulkan bahwa PT. Pegadaian berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mendengarkan keluhan, memahami kepentingan individu pelanggan dan fokus pada kualitas layanan. Namun demikian, masih terdapat tantangan teknis yang harus diatasi untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal. Perusahaan tetap dapat berupaya meningkatkan aspek teknis sekaligus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Pinjaman KPR Cabang Kota Gunungsitoli sangat penting untuk mencapai kepuasan konsumen dan membangun citra positif perusahaan di mata masyarakat. Peningkatan kualitas layanan memerlukan pendekatan holistik dan berkelanjutan yang mencakup berbagai aspek seperti pelatihan karyawan, pengukuran dan pemantauan kualitas, peningkatan infrastruktur dan teknologi, komunikasi efektif, penanganan keluhan, inovasi produk dan layanan, serta membangun budaya layanan yang kuat.
2. Untuk kesuksesan jangka panjang, PT.Pegadaian cabang kota Gunungsitoli harus terus fokus pada perbaikan teknis dan peningkatan aspek pelayanan untuk memastikan setiap nasabah merasa diperhatikan dan puas. Ini membantu perusahaan memperkuat reputasi mereka, membangun kepercayaan pelanggan dan menjaga hubungan positif dengan nasabah mereka. Kualitas pelayanan yang lebih baik menjadi landasan untuk memenuhi dan melampaui ekspektasi pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap reputasi perusahaan dan keberlangsungan operasional bisnis.
3. PT. Pegadaian telah mengambil langkah positif untuk menyikapi faktor pribadi pelanggan dengan mendengarkan keluhan dan masukan pelanggan melalui feedback tersebut. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk memahami minat dan karakteristik unik nasabah dan mengubah masukan tersebut menjadi peningkatan layanan dan inovasi. Meskipun perusahaan telah berhasil dalam banyak hal, namun masih terdapat tantangan untuk mencapai kualitas layanan yang optimal. Beberapa pelanggan merasa tidak puas, terutama terhadap efisiensi layanan dan penundaan. Klaim ini sebagian besar disebabkan oleh masalah teknis seperti sistem yang rusak atau kesalahan jaringan.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil analisa data penelitian maka peneliti memberikan pada saran pada PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli antara lain:

1. Disarankan kepada PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli perlu menjadikan peningkatan kualitas layanan sebagai prioritas utama. Hal ini dapat dilakukan melalui pendekatan komprehensif yang mencakup aspek-aspek seperti pelatihan karyawan, pengukuran dan pemantauan kualitas, perbaikan infrastruktur dan teknologi, komunikasi yang efektif, penanganan keluhan, inovasi produk dan layanan, serta pembentukan budaya pelayanan yang kuat.
2. Disarankan kepada PT. Pegadaian perlu memperbaiki masalah teknis, seperti sistem yang rusak atau jaringan yang error, yang dapat mengganggu efisiensi dan kualitas pelayanan. Investasi dalam pembaruan teknologi dan infrastruktur harus diprioritaskan.
3. Disarankan kepada PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli perlu melakukan perbaikan teknis dan investasi dalam teknologi. Ini mencakup pembaruan dan pemeliharaan sistem komputer dan infrastruktur teknologi, serta penggunaan teknologi baru yang dapat meningkatkan efisiensi operasional. Pastikan sistem internal berjalan dengan lancar, dan jaringan internet atau intranet stabil.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andriyani, Meli, and Riski Ardianto. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1.02 (2020): 133-140.
- Dewi, S. K., & Winarko, B. A. D. (2018). *Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO*. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 2(2), 67-76.
- Diwanti, Dyah Pikanthi, and Linda Anindita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Equity Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah." *Ekonomi Islam* 11.2 (2020): 147-158.
- Firmansyah, Farid, M. M. Haryanto, and D. R. Rudy. "*Manajemen Kualitas Jasa: Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*." (2019).
- MEILANI, Lira Arlia. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Maro*, 2019, 2.2: 143-152.
- NURFADHILAH, Aprilia; KANYA, Nita. *Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero)*. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2017, 1.2: 113-121.
- Palandi, Jitro Josni, Maryam Mangantar, and Michael Ch Raintung. "Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian di Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10.4 (2022): 565-576
- Santoso, H. (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 85-106.
- Saragih, Doris Yolanda, and Nora Januarti Panjaitan. "*Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel*." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK dan BI)* 1.1 (2018): 43-51.
- Strategi: Penerbit Andi Yogyakarta
- Sugiono (2018) Metode Penelitian Kualitatif
- Sugiyono (2020 104-105) *Teknik pengumpulan data*
- Sutikno Dan Arha (2018) *dimensi yang memengaruhi kualitas jasa layanan*

Syahputra, Arry Dwi "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Perum Pegadaian Cabang Bekasi Timur." *Jurnal Ekonomi dan Industri* 21.2 (2020).

Tjiptono dan Diana (2019:155-157) *mengukur kepuasan nasabah*

Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2019) *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan strategi*

Umboh, Valdo J., and Silvy L. Mandey. "Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Teling." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 2.3 (2014).

Utami, Anggit dan Y, Anni Aryani, 2004. *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bsm Cabang Surakarta)*. Fakultas Ekonomi UNS: *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* Vol.4.

Wafa, Andy Aly. *Pengaruh kualitas jasa layanan terhadap kepuasan nasabah pada koperasi simpan pinjam Palapa Mandiri Cabang Kebonsari Madiun/oleh Andy Aly Wafa*. Diss. Universitas Negeri Malang, 2005.

# PENINGKATAN KUALITAS JASA LAYANAN DALAM KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN CABANG KOTA GUNUNGSITOLI

## ORIGINALITY REPORT

21%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://imago.dailysocial.net">imago.dailysocial.net</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://repository.unimar-amni.ac.id">repository.unimar-amni.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://repository.teknokrat.ac.id">repository.teknokrat.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://repository.uma.ac.id">repository.uma.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://repository.iainpare.ac.id">repository.iainpare.ac.id</a> Internet Source	1%

10	<a href="http://eprints.unmas.ac.id">eprints.unmas.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://balitbang.pemkomedan.go.id">balitbang.pemkomedan.go.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://repository.unika.ac.id">repository.unika.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://repository.iainbengkulu.ac.id">repository.iainbengkulu.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://ecampus.iainbatusangkar.ac.id">ecampus.iainbatusangkar.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://repository.polimdo.ac.id">repository.polimdo.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

# PENINGKATAN KUALITAS JASA LAYANAN DALAM KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN CABANG KOTA GUNUNGSITOLI

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---