

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. PEGADAIAN CP PARLUASAN PEMATANGSIANTAR

Adrian K Tarigan<sup>1</sup>, Hendri M. Tarigan<sup>2</sup>, Ferawati Zendrato<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Efarina, Indonesia

Corresponding Author : [adriantarigan31@gmail.com](mailto:adriantarigan31@gmail.com)

**History:**

Received : 10 Desember 2024

Revised : 15 Desember 2024

Accepted : 23 Desember 2024

Published : 31 Desember 2024

**Publisher:** Fakultas Hukum Universitas Darma Agung

**Licensed:** This work is licensed under

**Attribution-NonCommercial-ShareAlikeCCBY-NC-SA**



### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada PT. CP Pegadaian Pematangsiantar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui observasi dan penyebaran kuesioner. Seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 44 responden. Dalam pengolahan datanya, penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 25 for windows dalam melakukan uji validitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) PT Pegadaian CP Parbesaran Pematangsiantar. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang diberikan PT Pegadaian CP Parbesaran Pematangsiantar kepada pelanggannya. Hasil penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) diperoleh nilai signifikan Kualitas Pelayanan (X)  $0,000 < 0,05$  artinya signifikan sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , ( $4,199 > 2,019$ ), maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2) PT Pegadaian CP Parluasan Pematangsiantar. Faktor kedua tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT Pegadaian CP Parluasan Pematangsiantar kepada pelanggannya. Hasil penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) diperoleh nilai signifikan Kualitas Pelayanan (X)  $0,282 > 0,05$  artinya tidak signifikan sedangkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , ( $1,091 < 2,019$ ), maka  $H_1$  ditolak dan  $H_o$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,504 (50,4%), Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi diperoleh bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sebesar 50,4%. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak dimasukkan dalam analisis regresi.

**Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

# Adrian K Tarigan, Hendri M. Tarigan, Ferawati Zendrato **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cp Parluasan Pematangsiantar**

## **Abstract**

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction and loyalty at PT. Pegadaian CP Parluasan Pematangsiantar. This study uses a quantitative approach. This study uses primary data obtained through observation and distribution of questionnaires. All members of the population are used as samples. The sample in this study amounted to 44 respondents. In processing the data, this study uses the assistance of the SPSS version 25 for windows program in conducting validity tests, classical assumption tests and multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, it shows that the service quality variable (X) has a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y1) of PT Pegadaian CP Parluasan Pematangsiantar. The first factor that influences customer satisfaction is the quality of service provided by PT Pegadaian CP Parluasan Pematangsiantar to its customers. The results of the study The Effect of Service Quality (X) on customer satisfaction (Y1) can be obtained a significant value of Service Quality (X)  $0.000 < 0.05$  meaning significant while  $t_{count} > t_{table}$ , ( $4.199 > 2.019$ ), then  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected. So it can be concluded that there is a direct positive and significant effect of Service Quality (X) on Customer Satisfaction (Y1). Based on the results of the study, it shows that the Service Quality variable (X) does not have a significant effect on Customer Loyalty (Y2) of PT Pegadaian CP Parluasan Pematangsiantar. The second factor does not affect customer loyalty to the quality of service provided by PT Pegadaian CP Parluasan Pematangsiantar to its customers. The results of the study of the Influence of Service Quality (X) on customer satisfaction (Y1) can be obtained a significant value of Service Quality (X)  $0.282 > 0.05$  meaning it is not significant while  $t_{count} < t_{table}$ , ( $1.091 < 2.019$ ), then  $H_1$  is rejected and  $H_o$  is accepted, so it can be concluded that the coefficient of service quality partially does not have a significant effect on customer loyalty. Based on the results of the study, the determination coefficient value (Adjusted R square) is 0.504 (50.4%), This shows that by using the regression model obtained where the independent variable, namely service quality, has an influence on customer satisfaction and customer loyalty variables of 50.4%. While the rest is explained by other unknown factors or variables and is not included in the regression analysis.*

**Keywords:** : *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

## **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi saat ini persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin ketat, banyak perusahaan berlomba-lomba untuk mendapatkan pangsa pasar sehingga hal inilah yang dapat memicu perusahaan untuk terus berusaha memperbaiki bisnisnya bahkan memerlukan strategi yang tepat dalam menghadapi persaingan yang ketat antar perusahaan (Setyawati et al., 2018). Semakin berkembangnya zaman maka semakin tinggi pula persaingan bisnis (Prisillia, 2023). Bidang bisnis yang dapat kita lihat pada saat ini salah satunya pada lembaga keuangan (Pujiati & Shelinawati, 2022).

Menurut Kolter dan Keller (Pujiati & Shelinawati, 2022) terdapat lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu: bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu (Yang et al., 2018):

- a. Bukti Langsung (Tangible) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang diberikan kepada nasabah, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Di PT. Pegadaian CP Parluasan Pematangsiantar fasilitas yang diberikan kepada nasabah sudah memadai termasuk sarana komunikasi yang dapat meningkatkan dalam bertransaksi.

Adrian K Tarigan, Hendri M. Tarigan, Ferawati Zendrato **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cp Parluasan Pematangsiantar**

- b. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Saputra & Ardani, 2020). Hal ini dapat ditunjukkan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga apa yang diharapkan oleh nasabah dapat terwujud. Kualitas pelayanan yang tidak konsisten dapat membuat nasabah kecewa. Contohnya, nasabah yang datang dan berharap mendapatkan layanan yang sama baiknya setiap kali, tapi hasilnya tidak sesuai yang diharapkan. Hal ini bisa menurunkan kepercayaan nasabah (R. F. Sari & Marlius, 2023).
- c. Ketanggapan (Responsiveness) adalah suatu bentuk tindakan untuk membantu atau memberikan sebuah pelayanan yang cepat dan tepat. Ketidakmampuan dalam merespons kebutuhan nasabah dengan cepat juga jadi masalah. Contohnya, ada pertanyaan atau keluhan dari nasabah yang tidak ditangani dengan cepat, dapat membuat mereka merasa diabaikan. Namun banyak nasabah yang memberikan keluhan mengenai pelayanan yang lama sehingga apa yang diharapkan oleh nasabah dapat terwujud.
- d. Jaminan (Assurance) adalah suatu yang berkenaan dengan ilmu dan etika karawan dalam menumbuhkan keyakinan nasabah, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jaminan yang diberikan PT. Pegadaian CP Parluasan sudah memadai termasuk penjagaan barang gadai yang dipegang oleh 1 (satu) orang dan penjagaan oleh security.
- e. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan nasabah. Dalam hal ini PT. Pegadaian CP Parluasan sudah melakukan dengan baik mulai dari pelayanan dalam memberikan proses pembiayaan yang cepat serta kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi persyaratan (R. M. Sari & Kurnia, 2018).

### **Tinjauan Pustaka**

Menurut Arianto (Paesano, 2023) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Rosalia & Lestariningsih, 2021). Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada diperusahaan (Purnama, 2019).

Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan (Sugiarsih Duki Saputri, 2019). Kepuasan pelanggan juga dapat didefinisikan yaitu sebagai tingkat perasaan seseorang setelah tingkat dibandingkan kinerja atau hasil kerja yang dia rasakan dengan harapannya (Sfeir, 2023). Menurut Kotler dan Keller (Zulfiqar et al., 2019) menyatakan bahwa loyalitas merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di

Adrian K Tarigan, Hendri M. Tarigan, Ferawati Zentrato **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cp Parluasan Pematangsiantar**

masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Sueni & Lubis, 2019).

## METODE

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode eksperimen (Agustin & Rosdiana, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada PT. CP Pegadaian Pematangsiantar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui observasi dan penyebaran kuesioner (Maimunah, 2020). Seluruh anggota populasi dijadikan sampel (Asti & Ayuningtyas, 2020). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 44 responden. Dalam pengolahan datanya, penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 25 for windows dalam melakukan uji validitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) PT Pegadaian CP Parbesaran Pematangsiantar (Pangaila et al., 2018). Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang diberikan PT Pegadaian CP Parbesaran Pematangsiantar kepada pelanggannya (Rohmah & Herwinarni, 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner yang digunakan. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu g akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk pengujian validitas angket dilakukan dengan membandingkan  $r_{\text{tabel}}$  (Pearson Correlation) dengan  $r_{\text{hitung}}$ . Nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan signifikan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = N-2, df = 44-2 = 42$  sebesar 0,2973

**Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

No.	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Tangibles			
	P1	0,331	0,297	Valid
	P2	0,635	0,297	Valid
2.	Realibility			
	P1	0,541	0,297	Valid
	P2	0,671	0,297	Valid
3.	Responsiveness			
	P1	0,446	0,297	Valid
	P2	0,373	0,297	Valid
4.	Assurance			

Adrian K Tarigan, Hendri M. Tarigan, Ferawati Zendrato **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cp Parluasan Pematangsiantar**

	P1	0,504	0,297	Valid
	P2	0,396	0,297	Valid
<b>5.</b>	Empathy			
	P1	0,478	0,297	Valid
	P2	0,452	0,297	Valid

*Sumber : Data Diolah, 2024*

Dari tabel diatas maka dapat diketahui nilai rhitung lebih besar daripada nilai rtabel (K. J. Putri & Setiawan, 2017). Sehingga 10 item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid (Christono, 2022).

**Tabel 2. Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

<b>Indikator</b>	<b>r hitung</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
<b>P1 P2 P3 P4</b>	0,357	0,297	Valid Valid
<b>P5</b>	0,636	0,297	Valid Valid
<b>P6</b>	0,507	0,297	Valid
<b>P7</b>	0,570	0,297	Valid
<b>P8</b>	0,542	0,297	Valid
<b>P9</b>	0,492	0,297	Valid
<b>P10</b>	0,438	0,297	Valid
	0,453	0,297	Valid
	0,592	0,297	
	0,477	0,297	

*Sumber : Data diolah, 2024*

Dari tabel diatas maka dapat diketahui nilai rhitung lebih besar daripada nilai rtabel. Sehingga 10 item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid (Kurniati et al., 2016).

**Tabel 3. Uji Validitas Loyalitas Nasabah**

<b>Indikator</b>	<b>r hitung</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
P1	0,497	0,297	Valid
P2	0,306	0,297	Valid
P3	0,552	0,297	Valid
P4	0,444	0,297	Valid
P5	0,738	0,297	Valid
P6	0,431	0,297	Valid
P7	0,692	0,297	Valid

Adrian K Tarigan, Hendri M. Tarigan, Ferawati Zendrato **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cp Parluasan Pematangsiantar**

P8	0,481	0,297	Valid
P9	0,687	0,297	Valid
P10	0,567	0,297	Valid

*Sumber : Data Diolah 2024*

Dari tabel diatas maka dapat diketahui nilai r hitung lebih besar daripada nilai rtabel. Sehingga 10 item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid (Musdalifah & Noor, 2019).

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kepercayaan instrumen kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk untuk mengetahui konsistensi alat ukur dan konsisten jika pengukuran tersebut diulang dari waktu ke waktu.

**Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,701	10	Reliable
Kepuasan Nasabah	0,735	10	Reliable
Loyalitas Nasabah	0,740	10	Reliable

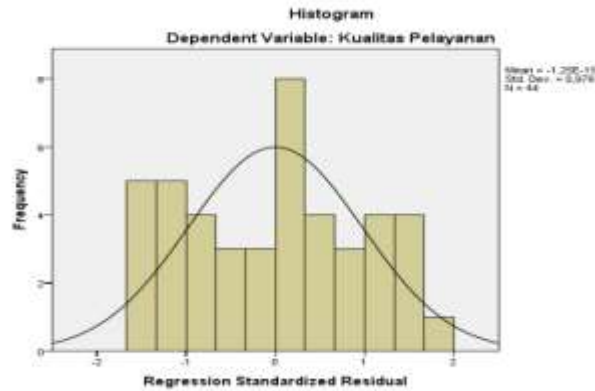
*Sumber : Data Diolah, 2024*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, diketahui nilai Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) pada variabel Kualitas Pelayan (X1) sebesar 0,701, variabel Kepuasan Nasabah (X2) sebesar 0,735, variabel Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 0,740. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dalam penelitian ini reliabel atau konsisten sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena nilai Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) pada X1, X2, dan Y tersebut lebih besar dari 0,60.

### Uji Normalitas

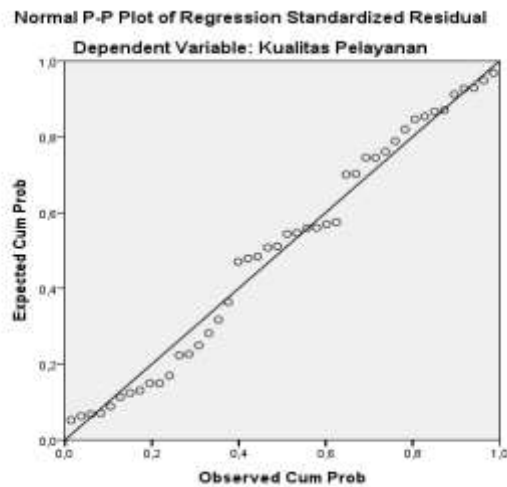
Menurut Ghazali (B. N. Putri & Septriana, 2020) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam satu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas menggunakan analisis grafik dan analisis statistik.

Adrian K Tarigan, Hendri M. Tarigan, Ferawati Zentrato **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cp Parluasan Pematangsiantar**



**Gambar 1. Uji Normalitas Histogram Residual X,Y1→Y2**

Gambar di atas merupakan grafik histogram. Grafik histogram diatas membentuk lonceng dan tidak condong ke kanan atau ke kiri sehingga grafik histogram tersebut dinyatakan normal (Citra Savitri & Flora Patricia Anggela, 2020).



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Menggunakan P-plot**

Grafik diatas memberikan penjelasan lengkungnya menunjukan bentuk PP Plot disekitar garis regresi. Grafik P-P Plot diatas menunjukan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Dengan demikian, bahwa model regresi berdistribusi normal atau memenuhi syarat asumsi normalitas.

**Tabel 5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardize		Sig.
	Unstandardized		d		
	B	Std. Error	Beta	t	

Adrian K Tarigan, Hendri M. Tarigan, Ferawati Zentrato **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cp Parluasan Pematangsiantar**

1	(Constant)	11,611	4,080		2,846	,007
	Kualitas Pelayanan (X)	,581	,138	,610	4,199	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y1)

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel hasil yang diperoleh dari koefisien regresi maka dapat dilakukan bentuk persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = a + b_1 X_1 + e$  Maka,  $Y_1 = 11,611 + 0,581$

**Tabel 6. Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11,611	4,080		2,846	,007
	Kualitas Pelayanan	,138	,126	,158	1,091	,282

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel hasil yang diperoleh dari koefisien regresi maka dapat dilakukan bentuk persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = a + b_1 X_1 + e$  Maka,  $Y_2 = 11,611 + 0,138$

**Tabel 7. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	447,603	1	223,801	22,809	,000 <sup>b</sup>
	Residual	402,284	42	9,812		
	Total	849,886	43			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah, 2024

Pada tabel analisis varian (Anova) ditampilkan hasil uji F yang dapat dipergunakan untuk memprediksi kontribusi aspek - aspek variabel kualitas pelayan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Dari penghitungan didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 22.809 (Bansaleng et al., 2021). Dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan  $df_1 = 3$  dan  $df_2 = 41$ , didapat nilai  $F_{tabel} = 2,83$ . Karena nilai  $F_{hitung} (22.809) > nilai F_{tabel} (2,83)$  maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel yaitu kualitas pelayan terdapat pengaruh



Adrian K Tarigan, Hendri M. Tarigan, Ferawati Zentrato **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cp Parluasan Pematangsiantar**

signifikan yang memberikan kontribusi yang besar terhadap variabel Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah. Sehingga model regresi yang didapatkan layak digunakan untuk memprediksi. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 8. Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11,611	4,080		2,846	,007
	Kepuasan Nasabah	,581	,138	,610	4,199	,000
	Loyalitas Nasabah	,138	,126	,158	1,091	,282

a. Independent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan pada tabel hasil Uji t di atas untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen.

**Hasil Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Menurut Ghazali (2020:97) uji determinasi digunakan untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, maka perlu diketahui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R-Square*). Adapun hasil uji determinasi *Adjusted R<sup>2</sup>*

**Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Model Summary			
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,726 <sup>a</sup>	,527	3,132

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan kepada tabel di atas diketahui nilai *Adjusted R square* sebesar 0,504 (50,4%), Ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapatkan

Adrian K Tarigan, Hendri M. Tarigan, Ferawati Zentrato **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cp Parluasan Pematangsiantar**

dimana variabel independen yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah sebesar 50,4%. Sedangkan sisanya (100% - 50,4% = 49,6%) dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini (Mariansyah & Syarif, 2020).

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian CP Parluasan Pematangsiantar, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji regresi berganda secara parsial, hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y<sub>1</sub>).
2. Berdasarkan hasil uji regresi berganda secara parsial, hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y<sub>2</sub>).
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R square*) sebesar 0,504 (50,4%), Ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapatkan dimana variabel independen yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah sebesar 50,4%. Sedangkan sisanya dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi tersebut

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, D. M., & Rosdiana, Y. (2022). Pengungkapan Corporate Social Responsibility (Csr) Dan Kinerja Lingkungan Terhadap Kinerja Keuangan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 83–90.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ekomabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.V1i01.2>
- Bansaleng, J. M., Sepang, J. L., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu Xl Di Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(3). <https://doi.org/10.35794/Emba.V9i3.34722>
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Economics And Business Ubs*, 8(1), 1–17. <https://doi.org/10.52644/Joeb.V8i1.13>
- Citra Savitri, & Flora Patricia Anggela. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas

Adrian K Tarigan, Hendri M. Tarigan, Ferawati Zendrato **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cp Parluasan Pematangsiantar**

- Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Xxx. *Buana Ilmu*, 4(2), 234–252. <https://doi.org/10.36805/bi.v4i2.1137>
- Kurniati, D. H., Susilo, H., & Mukzam, M. D. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Blitar). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 9(1).
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *Iqtishadequity Jurnal Manajemen*, 1(2). <https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.542>
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134–146. <https://doi.org/10.33557/jibm.v3i2.1106>
- Musdalifah, M., & Noor, M. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Go-Jek). *Sebatik*, 23(2), 498–504.  
<https://doi.org/https://jurnal.wicida.ac.id/index.php/sebatik/article/view/804>
- Paesano, F. (2023). Following The Virtual Money: Investigating Crypto-Based Money Laundering And Confiscating Virtual Assets. In *Cryptocurrency Concepts, Technology, And Applications* (Bll 119–139). Auerbach Publications.
- Pangaila, P. A., Worang, F. G., & Wenas, R. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado). *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21062>
- Prisillia, P. A. (2023). Analisis Strategi Kualitas Produk Dan Pelayanan Di Taman Piknik Sejarah Terhadap Keputusan Berkunjung:(Studi Kasus Museum Satria Mandala). *Panorama: Jurnal Kajian Pariwisata*, 1(1), 11–20.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.34833/panorama.v1i1.2286>
- Pujiati, H., & Shelinawati, E. (2022). Pengaruh Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan, Penerimaan Kas, Dan Pengeluaran Kas Terhadap Pengendalian Internal. *Remittance: Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 1–12.  
<https://doi.org/10.56486/remittance.vol3no1.170>
- Purnama, P. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer Di Kota Prabumulih. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 140–152.

Adrian K Tarigan, Hendri M. Tarigan, Ferawati Zendrato **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cp Parluasan Pematangsiantar**

- Putri, B. N., & Septriana, I. (2020). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya Melalui Pemeriksa Pajak, Kesadaran Dan Kualitas Pelayanan Pada Kpp Pratama Semarang Barat. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v5i1.3229.g1868>
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112–1140.
- Rohmah, D. N., & Herwinarni, Y. (2018). Pengaruh Norma Subjektif, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kabupaten Pematang. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 10(1).
- Rosalia, I., & Lestariningsih, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Globalart San Diego Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 10(3).
- Saputra, G. W., & Ardani, I. G. A. K. S. (2020). Pengaruh Digital Marketing, Word Of Mouth, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2596. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p07>
- Sari, R. F., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1801–1812. <https://doi.org/https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/6067>
- Sari, R. M., & Kurnia, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Tuntungan Indah Lestari Raya Medan. *Seminar Nasional Royal (Senar)*, 1(1), 451–454.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.52166/madani.v10i2.1052>
- Sfeir, S. E. H. (2023). Women's Involvement On Family Firm Boards Of Directors And Their Role In Family Business Succession As Seen Through The Lens Of Socio-Emotional Wealth And Goal Setting Theory. *Revue De Lentrepreneuriat*, 1(Hs1), 69–101.
- Sueni, H. S., & Lubis, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap

Adrian K Tarigan, Hendri M. Tarigan, Ferawati Zentrato **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cp Parluasan Pematangsiantar**

Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blangkejeren. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(2), 330–345. <https://doi.org/10.24815/jimen.v4i2.11281>

Sugiarsih Duki Saputri, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Coverage: Journal Of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/10.35814/covage.v10i1.1232>

Yang, S., Ishtiaq, M., & Anwar, M. (2018). Enterprise Risk Management Practices And Firm Performance, The Mediating Role Of Competitive Advantage And The Moderating Role Of Financial Literacy. *Journal Of Risk And Financial Management*, 11(3), 35. <https://doi.org/10.3390/jrfm11030035>

Zulfiqar, S., Sarwar, B., Aziz, S., Ejaz Chandia, K., & Khan, M. K. (2019). An Analysis Of Influence Of Business Simulation Games On Business School Students' Attitude And Intention Toward Entrepreneurial Activities. *Journal Of Educational Computing Research*, 57(1), 106–130. <https://doi.org/10.1177/0735633117746746>