

ABSTRAK

Muh. Muchlis. SJ. Ntoi. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor Cabang Perum Pegadaian Gorontalo Selatan. Skripsi. Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Hi. Zuchri Abdussamad, M.Si. dan Pembimbing II Ismet Sulila, SE.,M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Cabang Perum Pegadaian Gorontalo Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut: $Y = 2.189 + 0.320X$. Hasil analisa koefisien korelasi $r = 0.222$. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan oleh nilai determinasi ganda (r^2) atau r square = 0.049.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (a) Kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada perum Pegadaian Cabang Gorontalo Selatan. (b) Keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada perum Pegadaian Cabang Gorontalo Selatan tergolong rendah dan positif yaitu sebesar 0.222. (c) Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada perum Pegadaian Cabang Gorontalo Selatan yakni sebesar 4.9% sedangkan sisanya sebesar 95.1% merupakan kontribusi atau pengaruh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, emosional, harga dan biaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah