



ABSTRAK

Rahman Yunus. 931 411 226. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Limboto.* Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Hais Dama, SE, M.Si dan Ibu Yulinda L. Ismail, S.Pd, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Populasi dalam penelitian sebanyak 3568 nasabah, kemudian pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Sehingga sampel yang dijadikan objek penelitian adalah 98 nasabah. Data dalam penelitian ini didapatkan dari data primer dan data sekunder dengan melakukan observasi, wawancara dengan menggunakan kuesioner dan pengambilan data langsung terhadap perusahaan tersebut. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 41,7% dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 6,9%. Secara simultan variabel bebas yakni kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 61,4 %. Dapat pula dilihat bahwa kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat cukup baik dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 61,4 %.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah