

INTISARI

Kemajuan teknologi mendorong perkembangan perekonomian salah satunya perusahaan jasa. Hal ini mendorong perusahaan jasa dalam meningkatkan berbagai faktor yang menunjang kemajuan salah satunya kualitas pelayanan. Sehingga perlu menyusun strategi pelayanan untuk memuaskan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Pegadaian Cabang Karangturi Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner dan dihitung menggunakan bantuan SPSS 20. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dengan jumlah data yang digunakan 40 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji asumsi klasik. Hasil penelitian yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sedangkan bukti fisik berpengaruh negative terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial kehandalan dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan bukti fisik, daya tanggap dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : kemajuan teknologi, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, Pegadaian

ABSTRAK

Technological advancements encourage economic development, one of which is service companies. This encourages service companies to improve various factors that support progress, one of which is service quality. So it is necessary to develop a service strategy to satisfy consumers. This research aims to determine whether the dimensions of service quality such as physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have an influence on the satisfaction of consumers at the Pegadaian Karangturi Branch Semarang. This research uses quantitative research methods by distributing questionnaires and calculated using SPSS 20. The sampling uses non-probability sampling techniques with purposive sampling techniques with the amount of data used by 40 respondents. The analytical method used is multiple linear regression, classic assumption test. The results of the study are reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a positive effect on consumer satisfaction, while physical evidence has a negative effect on consumer satisfaction. Partially, reliability and guarantee have a significant effect on consumer satisfaction, while physical evidence, responsiveness and empathy do not significantly influence consumer satisfaction.

Keywords: *technological progress, service quality, customer satisfaction, Pawnshop*