

## **ABSTRACT**

*This research was conducted in order to know the influence of service quality consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction PT Pegadaian Cabang Sleman Yogyakarta. Data in this research uses primary data. 98 customer were sampled in the research by distributing questionnaires as data collection technique. Respondents in this research is active customer and uses service, and product from Pegadaian Cabang Sleman. This research uses purposive sampling technique to determine the sample size. Model probability as an analytical technique uses in the research. The result show that tangible variable has significant and positive influence towards customer satisfaction.*

**Key Words:** *Customer Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty.*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Cabang Sleman Yogyakarta. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer. 98 orang nasabah diambil sebagai sampel dalam penelitian dengan menyebarkan kuisioner sebagai teknik pengumpulan data. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah aktif dan menggunakan jasa layanan Pegadaian Cabang Sleman. Adapun teknik pengambilan sampel dengan teknik purposive sampling. Analisis probabilitas model digunakan sebagai teknik analisis dalam penelitian. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel wujud fisik mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Kepuasan Nasabah, Wujud Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Perhatian.