

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PEGADAIAN KANTOR CABANG LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

Oleh Nimas Ayu Risti Wardhani. 299758.

Dosen Pembimbing: Drs. Yuyun Purbokusumo, M.Si.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pengaruh, PT. Pegadaian

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat saat ini, organisasi harus terus meningkatkan mutu kualitas dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini ditujukan agar pelanggan merasa puas dan akan kembali menggunakan jasa di perusahaan maupun organisasi yang sama. Seperti halnya yang terjadi di PT. Pegadaian yang terus meningkatkan pelayanannya dari tahun ke tahun.

Berangkat dari permasalahan tersebut, skripsi ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang dirasakan pelanggan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Lempuyangan Yogyakarta. Nilai yang dihasilkan akan dapat membuktikan seberapa besar kualitas yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan sebesar 62% dengan pengaruh sebesar 59,5%. Ditemukan persamaan model $Y = 4,785 + 0,130X$ yang artinya setiap terjadi kenaikan poin pada kualitas pelayanan ada peningkatan sebesar 4,785 pada kepuasan pelanggan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Lempuyangan Yogyakarta.

ABSTRACTION

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN PT.

PEGADAIAN BRANCH LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

By Nimas Risti Ayu Wardhani. 299 758.

Supervisor: Drs. Yuyun Purbokusumo, M.Sc.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Influence, PT. Pegadaian

Along with the increasing demands of today's society, organizations must continue to increase the quality in every service provided to customers. It is intended to allow customers to feel satisfied and will go back to using the service in the same company or organization. Just as happened in PT. Pegadaian were continuing to increase its service from year to year.

Departing from these problems, this thesis shows the influence of service quality on customer perceived satisfaction in PT. Pegadaian Branch Office Lempuyangan Yogyakarta. The resulting value will be able to prove how much of a given quality can affect customer satisfaction.

The result showed that the correlation between service quality and satisfaction of 62% with effect of 59.5%. Discovered model equation $Y = 4.785 + 0,130X$ meaning every point there was an increase in the quality of service there is an increase of 4.785 on customer satisfaction in PT. Pegadaian Branch Office Lempuyangan Yogyakarta