

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado

Paulyna Carolinsca Seke
Tinneke M. Tumbel
Danny D.S Mukuan

Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi
Email: paulynaseke418@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction using the Digital Pegadaian Application at the Megamas Branch of Manado City. With the aim of research to determine whether there is an effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Users of the Digital Pawnshop Application at the Megamas Branch of Manado City. In this study using a quantitative approach, with a sample of 60 respondents. And the analytical technique used in the study uses simple linear analysis. Data that has met the requirements for analysis is processed using the SPSS program. From the results of statistical tests, the research results show that the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction using the digital pawnshop application at the Megamas branch of Manado City*

Keywords: *Service Quality, Consumer Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. Dengan Tujuan Penelitian Untuk Mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Dengan sampel sebanyak 60 responden. Dan Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian menggunakan Analisis Linear sederhana, Data yang telah memenuhi syarat untuk dianalisis, diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS. Dari hasil pengujian secara statistik, Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan , Kepuasan Nasabah

Pendahuluan

Masyarakat Indonesia telah terbiasa dengan lembaga Pegadaian selama ratusan tahun lalu. Hadirnya Pegadaian Persero sebagai lembaga keuangan yang berbentuk *Unit* dari Perum Pegadaian di Indonesia merupakan hal yang menggembirakan. Karakteristik dari cabang PT Pegadaian (Persero) adalah tidak adanya bunga. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh pelayanan informasi dan pelayanan dalam bertransaksi.

Perkembangan informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, Karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat, karena memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat juga meningkatkan kinerja lembaga Pegadaian. Keberadaan Cabang PT Pegadaian

(Persero) pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan. Di samping itu juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah *institusi* Pegadaian yang menerapkan prinsip-prinsip.

Dengan pelayanannya yang memuaskan hingga saat ini PT Pegadaian (Persero) di kota Manado masih tetap banyak diminati oleh masyarakat Manado, namun tuntutan perkembangan teknologi di era Globalisasi saat ini pastinya menuntut semua serba cepat, termasuk jasa pelayanan dari PT Pegadaian (Persero) di kota Manado.

Untuk memberikan kemudahan kepada para Nasabah, sejak Januari 2018 Pegadaian Persero akhirnya meluncurkan aplikasi Pegadaian Digital Service PDS. Aplikasi ini diharapkan akan membantu para nasabah melakukan transaksi melalui *smartphone* tanpa harus melakukan transaksi secara manual. Aplikasi Pegadaian Digital

ini memiliki banyak *fitur* untuk memenuhi semua kebutuhan transaksi nasabah di Pegadaian.

Pegadaian Persero di Manado mempunyai 7 (tujuh) cabang dan 21 (dua puluh satu) outlet Pegadaian Persero di Kota Manado yang beralamat Pegadaian Cabang Syariah Istiqlal, Cabang Megamas, Cabang Manado Utara, Cabang Manado Selatan, Cabang Manado Timur, Cabang Karombasan dan Cabang Tuminting. Agar para nasabah tidak perlu repot-repot melakukan transaksi secara manual lagi yang dapat membantu permasalahan nasabah dalam hal apapun yang menyangkut pembiayaan di PT Pegadaian (Persero), dan agar dapat melakukan transaksi cepat serta dapat beralih menggunakan sistem pelayanan secara online dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.

Dengan kenyataan yang ada di lapangan, masyarakat khususnya nasabah PT Pegadaian (Persero) lebih dominan menggunakan sistem manual daripada menggunakan aplikasi Pegadaian Digital. Dari Penjelasan yang telah dikemukakan di atas, maka untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian seberapa efektif ini dalam kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service PDS walaupun aplikasi tersebut masih banyak kekurangan tetapi sangat membantu dalam melakukan transaksi pembiayaan ke PT Pegadaian (Persero). Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado"

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado?

Berdasarkan rumusan masalah yang ditemukan di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut Untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah derajat yang paling tinggi (unggul) yang diinginkan dan kontrol dari variasi pencapaian keunggulan, dalam pertemuan keduanya yang diminta pelanggan. Sedangkan Fitzsimmons (1994) mengatakan kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas jasa yang dapat diartikan persepsi perbandingan dari jasa yang diterima dari harapan jasa yang diinginkan. Sedangkan Gaspersz (1997)

mendefinisikan kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari produk seperti performace, keandalan, dan mudah dalam penggunaan. Kotler (1997) mengatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Berarti citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi para pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas merupakan perilaku menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Hal ini didukung oleh pendapat Gale dan Buzell (1989);

Band (1989) dalam Gaspersz (1997) bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah *perceived quality*, yaitu perspektif pelanggan. Senada yang dikemukakan oleh Krajewski dan Ritzman (1990) membedakan kualitas menurut pandangan produsen dan konsumen. Menurut pandangan produsen, kualitas adalah kesesuaian terhadap spesifikasi, dalam hal ini produsen memberikan toleransi tertentu yang dispesifikaasi untuk atribut-atribut kritis dari setiap bagian yang dihasilkan.

R.J. Pio (2008) tidak ada definisi yang khusus tentang kualitas layanan. Namun terdapat beberapa elemen yang menjadi panduan dalam memahami tentang kualitas layanan yaitu 1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan 2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan proses 3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

Dengan demikian kualitas jasa berkaitan dengan upaya untuk memenuhi harapan pelanggan atas produk dengan melalui suatu proses sehingga ada kemungkinan kondisi kualitas layanan dapat berubah.

Dalam penelitian ini indikator yang yang di gunakan Ada 5 menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012:198) antara lain yaitu :

- Bukti Fisik , berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik,perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- Empati, bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- Keandalan, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- Daya tanggap, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Jaminan, perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan

Kepuasan Nasabah

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah menciptakan kepuasan bagi konsumen, sehingga tercipta kepuasan konsumen yang dapat memberikan seperti menciptakan harmonisasi antara konsumen. Pengertian kepuasan konsumen dapat diketahui melalui beberapa penulis. Menurut Tjiptono (2002) kepuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksiesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (normal kinerja sebelumnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Engel (1990) dalam Tjiptono (1996), mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli di-mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Sedangkan Kotler (2000) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya, hal itu merupakan konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa, atau produk atau jasa itu sendiri. Hal itu merupakan suatu kepuasan yang didapatkan konsumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan. Konsekuensi kepuasan/ketidaksiuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah dan juga konsumen. Bagi bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Bagi pemerintah, konsep kepuasan/ketidaksiuasan pelanggan dapat membantu mereka dalam mengidentifikasi dan mengisolasi produk dan industri yang membutuhkan tindakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan konsumen. Bagi konsumen, konsep kepuasan

pelanggan bermanfaat dalam memberikan informasi lebih jelas tentang seberapa puas atau tidak puas konsumen lain terhadap produk atau jasa tertentu.³¹ Dan perusahaan jasa yang bagus tahu bahwa sikap karyawan yang positif akan mendorong kesetiaan pelanggan yang lebih kuat.

Hawkins & Lonely (1997) dalam Maylina (2002) menyebutkan atribut-atribut pembentukan kepuasan pelanggan terdiri dari :

1. *Value to Price Relationship*, yaitu merupakan hubungan antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
2. *Product Quality*, yaitu merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah atau dapat memberikan manfaat kepada pelanggannya.
3. *Product Features*, yaitu merupakan komponen – komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan manfaat.
4. *Reliability*, yaitu merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk dari badan usaha yang dapat diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan atau sesuai dengan harapan pelanggan.
5. *Warranty*, yaitu penawaran untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak dalam suatu kondisi di-mana suatu produk mengalami kerusakan.
6. *Respon to and Remedy of Problems*, merupakan sikap dari karyawan di dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan atau membantu pelanggan di dalam mengatasi masalah yang terjadi.
7. *Sales Experience*, yaitu merupakan hubungan antara semua antar pribadi antara karyawan dengan pelanggan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian.
8. *Convenience of Acquisition*, yaitu merupakan kemudahan yang diberikan oleh badan usaha kepada pelanggan terhadap produk yang dihasilkannya.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan ada 4 Menurut Khuong & Uyen (2014), yaitu:

- Perceived Service Quality. Pengalaman dan persepsi dari kinerja actual langsung mempengaruhi evaluasi konsumen dari kualitas layanan yang diberikan secara keseluruhan. Pendapat atau penilaian konsumen selalu bervariasi, tidak konsisten dan secara bertahap dibentuk melalui pengalaman yang konsumen dapatkan dari perusahaan.
- Employee Service Factors / Faktor Kerja Karyawan. Faktor kerja karyawan dalam industri penerbangan dibagi menjadi dua sektor: karyawan di lapangan dan awak kabin. Faktor ini mempunyai peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena staf berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan penumpang.
- Image of Airlines / Brand Image. Untuk penumpang yang bepergian lewat udara, berdasarkan nama merek maskapai penerbangan penumpang dapat memilih maskapai yang ingin digunakan. Melalui merek, maskapai penerbangan secara tidak langsung memberi informasi pada penumpang mengenai kualitas yang dimiliki secara keseluruhan.
- Timelines / Ketepatan Waktu. Kecepatan dan ketepatan waktu dari layanan merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan sendiri dan juga bagi kepuasan konsum

diteliti didalamnya. Menurut Sugiyono (2010:13) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan pada Lokasi penelitian ini di wilayah Kota Manado di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Megamas UPC Boulevard. Bertempat di Jalan Boulevard. Saya memilih lokasi tersebut karena saya pernah melakukan magang di Pegadaian UPC Boulevard Manado. Adapun waktu untuk penulis mengumpulkan data untuk melakukan Penelitian yaitu berjangka 3 bulan yakni pada Oktober-Desember tahun 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah PT.Pegadaian (Persero) Cabang Megamas UPC Boulevard. Dan Penentuan sampel penelitian sebesar 60 orang Konsumen dengan Menggunakan Rumus Roscoe, menggunakan semua dari populasi. Uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah Analisis korelasi sederhana (Bivariate Correlation) digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Koefisien korelasi sederhana menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel. Dengan Menggunakan Metode (1); Uji Regresi linier Sederhana, . Dan Uji Hipotesis dalam penelitian ini adalah (1); Uji Koefisien Determinasi, (2) Uji t Parsial.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Hipotesis penelitian ini sebagai berikut : 1. H. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif Deskriptif yakni mengumpulkan, menyusun, mengolah serta menganalisis data dalam bentuk yakni angka yang dalam praktiknya diberikan perlakuan tertentu yang

Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) dengan 10 Pertanyaan, dan Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y) dengan 10 Pertanyaan Hasil Uji dapat diketahui bahwa semua item pernyataan kuesioner semua dinyatakan valid dengan Rata Nilai Variabel X 0.831 dan Variabel Y 0.901 , dengan R tabel 0,2542 yang berarti karena sesuai dengan teknik pengambilan keputusan $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga semua item tersebut dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data .Hasil Uji Reliabilitas diketahui variabel Kualitas Pelayanan X, Nilai Cronbach's Alpha Sebesar 0,958 dan Variabel Kepuasan Nasabah Y 0,975. Maka dinyatakan reliabel, dengan demikian dapat dipercaya, karena sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0,05.

Tabel Hasil Uji Analisis Korelasi Sederhana

Model		X	Y
X	Pearson Correlation		.512
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	60	60
Y	Pearson Correlation	.512	
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	60	60

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan hasil bahwa $0,001 < 0,05$ maka bisa dijelaskan bahwa kuisisioner dalam penelitian ini saling berkorelasi. Nilai Pearson correlation bersifat positif dengan jumlah 0,512 maka dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berhubungan secara positif terhadap kepuasan pelanggan dan tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah sedang.

Tabel Hasil Uji Analisis Regresi linier Sederhana

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2550,893	1	2550,893	182,873	,000 ^a
	Residual	809,041	58	13,949		
	Total	3359,933	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : data Olahan IBM SPSS Statistik Versi 25

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 25, maka diperoleh hasil persamaan regresi linear Sederhana sebagai berikut : Dari output tersebut diketahui bahwa nilai F hitung 182,873 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel Kualitas pelayanan atau dengan kata lain ada pengaruh variabel Kualitas Pelayanan X terhadap Variabel Kepuasan nasabah Y.

Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,871 ^a	,759	,755	3,735

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : data Olahan IBM SPSS Statistik Versi 25

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai R Square adalah sebanyak 0,759. Hal ini berarti bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar 75,9 %, sisanya yaitu 24,1 % dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel Uji T

Model		Coefficients ^a				t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	25,510	2,598			7,121	,002
	Kualitas Pelayanan	,876	,065	,871		13,523	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data Olahan IBM SPSS Statistik Versi 25

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui nilai signifikannya untuk pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan X terhadap Variabel Kepuasan Nasabah Y adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $13,523 > t$ tabel 2,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado.

Pembahasan

Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) ber-pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Nasabah (Y) Hasil Uji T Parsial dapat diketahui nilai signifikannya untuk pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan X terhadap Variabel Kepuasan Nasabah Y adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $13,523 > t$ tabel 2,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan sebelumnya oleh Nelwan, Willian Areros, Johny Revo Tampi dengan Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Manado, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang terdiri atas indikator kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan berwujud kepuasan nasabah. Dalam penelitian terdahulu selanjutnya yang dilakukan oleh Lovenia Christina Okky dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada nasabah bank jateng cabang utama semarang) Hasil penelitian ini menemukan kualitas Pelayanan tersebut X berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah Y.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Priestiani Putri Rahayu tentang Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris pada Mahasiswa di Yogyakarta) Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan X1 berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking Y, Persepsi kemudahan X2 berpengaruh

positif signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking Y.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Nova Uli Sinaga tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Britama Study Kasus Pada PT. BRI (Persero) Tbk, Cabang Manado Pinaesaan Berdasarkan analisis korelasi product moment menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi pengaruh sebesar 87,98 % terhadap kepuasan nasabah britama PT. Bank Rakyat Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Johanes A. Rumansara dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Pada PT Daya Adicipta Wisesa Maumbi Manado Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tri U. Wardani tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara Bahwa dimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berarti bahwa Di Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan masih sangat penting untuk mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. Menunjukkan bahwa dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya akan terciptalah kepuasan Nasabah yang puas akan Menggunakan Aplikasi berulang kali dan merekomendasikan kepada orang lain untuk Menggunakan Aplikasi Pegadaian Kepada Orang Lain.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Penelitian ini menemukan bahwa Hipotesis diterima yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado.

Referensi

Angely, G., Tampi, J.R.E., & Mukuan, D.D.S. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk. – Daihatsu Malalayang. Jurnal Administrasi Bisnis*

Diandra G. Nelwan, William. A. Areros, Johny R. E. Tampi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Negara Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Manado, Jurnal Administrasi Bisnis*

Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang : Badan Penertbit Universitas Diponegoro

Irijayanti, E., Tampi, J.R., & Mukuan, D.D. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House of Beauty Manado (Studi Kasus Pada Pelanggan Klinik Esther House of Beauty Manado). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 6 No. 2 .

Johanes A. Rumansara, John Montolalu, Harry J. Sumampouw.2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Pada PT Daya Adicipta Wisesa Maumbi Manado. Jurnal Administrasi Bisnis*

Kotler, P. & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran, (Edisi Ketigabelas)*. Ja-karta: Erlangga.

Nova U. Sinaga, Harry Sumampouw, Dantje Keles.2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Britama Study Kasus Pada PT. Bri (Persero) Tbk, Cabang Manado Pinaesaan. Jurnal Administrasi Bisnis*

Pio, R. J., Sumampouw, H. J. dan Triyono. 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. Eksekutif Journal of Business and Management*. 5, (1), 38-55.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Metho)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta

Tri U. Wardani, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara*.