

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PRODUK KCA (KREDIT CEPAT AMAN) PADA PT PEGADAIAN
(PERSERO) KANTOR WILAYAH IX JAKARTA CABANG BLOKA**

***“THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
OF THE KCA (KREDIT CEPAT AMAN) PRODUCT AT PT PEGADAIAN
(PERSERO), REGIONAL OFFICE IX JAKARTA, BLOKA BRANCH.”***

Oleh

IRAFLI

61201022009398

SKRIPSI



JURUSAN MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI

DEPOK

2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PRODUK KCA (KREDIT CEPAT AMAN) PADA PT PEGADAIAN
(PERSERO) KANTOR WILAYAH IX JAKARTA CABANG BLOKA**

***“THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
OF THE KCA (KREDIT CEPAT AMAN) PRODUCT AT PT PEGADAIAN
(PERSERO), REGIONAL OFFICE IX JAKARTA, BLOKA BRANCH.”***

Oleh

IRA FLI

61201022009398

SKRIPSI



JURUSAN MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI

DEPOK

2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PRODUK KCA (KREDIT CEPAT AMAN) PADA PT PEGADAIAN
(PERSERO) KANTOR WILAYAH IX JAKARTA CABANG BLOKA**

***“THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
OF THE KCA (KREDIT CEPAT AMAN) PRODUCT AT PT PEGADAIAN
(PERSERO), REGIONAL OFFICE IX JAKARTA, BLOKA BRANCH.”***

Oleh

IRAFLI

61201022009398

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 15 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Sandi Noorzaman, S.Si., M.M

NIDN/NUPTK: 6459755656130103

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si

NIDN/NUPTK : 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S

NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PRODUK KCA (KREDIT CEPAT AMAN) PADA PT PEGADAIAN
(PERSERO) KANTOR WILAYAH IX JAKARTA CABANG BLOKA**

***“THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
OF THE KCA (KREDIT CEPAT AMAN) PRODUCT AT PT PEGADAIAN
(PERSERO), REGIONAL OFFICE IX JAKARTA, BLOKA BRANCH.”***

Oleh

IRAFLI

61201022009398

SKRIPSI

Telah diujiikan pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 15 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Dr. Eko Yuliawan, SE., M.Si

NIDN/NUPTK: 9035764665130303

Muhammad Aziz Winardi N, ST., MM

NIDN/NUPTK: 557755656137053

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., MSI

NIDN/NUPTK: 2017065701

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Irafli

N I M : 61201022009398

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk KCA (Kredit Cepat Aman) Pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah IX Jakarta Cabang Blok A

Dengan Ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dilakukan dengan adanya cek plagiasi sesuai aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah kaidah yang berlaku di Lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang undang yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 15 Juli 2026

IRAFLI

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN AI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Irafli

N I M : 61201022009398

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk KCA (Kredit Cepat Aman) Pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah IX Jakarta Cabang Blok A

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*)
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) yang saya pergunakan adalah: *ChatGpt* dan *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)*
3. Dalam Penulisan Karya Ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (*Copy Paste*) Hasil Kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence / AI*) kedalam tulisan Saya.
4. Seluruh isi, analisa, argument, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian dan tanggung jawab penulis Secara Penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (*Artificial intelligence / AI*) Tanpa Pengawasan, Pemrosesan atau Evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan kecerdasan buatan (*Artificial intelligence / AI*) Secara tidak Tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 15 Juli 2026

IRAFLI

Nama Lengkap : Irafli
N I M : 61201022009398
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk KCA (Kredit Cepat Aman) Pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah IX Jakarta Cabang Blok A

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah pengguna Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah IX Jakarta Cabang Blok A.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Data diperoleh dari 96 responden melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, daya tanggap, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan keandalan dan jaminan tidak berpengaruh signifikan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,503 menunjukkan bahwa kualitas layanan menjelaskan 50,3% kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Produk KCA, *SERVQUAL*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, on customer satisfaction of KCA product users at PT Pegadaian (Persero) Regional Office IX Jakarta, Blok A Branch.

This research employed a quantitative method with a causal associative approach. Data were collected from 96 respondents through questionnaires and analyzed using multiple linear regression.

The results showed that tangibles, responsiveness, and empathy significantly affected customer satisfaction, while reliability and assurance did not. The Adjusted R Square value of 0.503 indicates that service quality explains 50.3% of customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, KCA Product, *SERVQUAL*

..

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah Produk KCA (Kredit Cepat Aman) pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah IX Jakarta Cabang Blok A*”. Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala dan keterbatasan. Namun demikian, berkat bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak, Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala Kerendahan hati Penulis memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Mildy Rifa’I, S.E selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
4. Bapak Sandi Noorzaman S.Si., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen
6. Keluarga penulis terkhusus Orang tua penulis yaitu Ibu, yang telah mendidik, membantu dan menguatkan penulis serta memberikan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan studi akademis ini
7. PT Pegadaian (Persero) Terkhusus Cabang Blok A yang sudah memberikan penulis akses untuk melakukan observasi dan terbuka akan penelitian yang dilakukan
8. Dian Aniesa Chriesty sebagai yang pertama memberikan pandangan kepada penulis terkait proses perkuliahan dan sebagai yang pertama percaya bahwa penulis mampu melakukan studi akademis serta menyelesaikan studi akademis ini.

Serta seluruh pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dorongan serta membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, Semoga amal dan kebaikan seluruh pihak yang telah membantu penulis mendapatkan balasan kebaikan oleh Allah Swt, Aamiin.

Depok, 15 Juli

IRAFLI

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Persetujuan Penelitian.....	ii
Lembar Pengesahan Penelitian.....	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Surat Pernyataan Penggunaan AI.....	v
Lembar Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar/Bagan.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Maksud dan Tujuan.....	4
1.5.1 Maksud Penelitian.....	4
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II Kajian Pustaka.....	8
2.1 Landasan Teori Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1 Tujuan Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Peranan Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3 Fungsi Manajemen Pemasaran dan Keterkaitannya dengan kualitas layanan serta kepuasan Nasabah.....	11

2.2 Kualitas Layanan.....	12
2.2.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan.	12
2.2.2 Fungsi Kualitas Layanan.....	13
2.2.3 Indikator-indikator Kualitas Layanan.....	14
2.3 Kepuasan Nasabah (<i>Customer Satisfaction</i>).....	14
2.3.1 Fungsi Kepuasan Nasabah.....	14
2.3.2 Indikator-indikator Kepuasan nasabah.....	15
2.3.3 Hubungan Konseptual antara Kepuasan nasabah dan Kualitas Layanan.....	16
2.4 Penelitian Terdahulu.....	17
2.5 Kerangka Berfikir.....	24
2.6 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III Metodologi Penelitian.....	26
3.1 Desain Dan Jenis Penelitian.....	26
3.1.1 Desain Penelitian.....	26
3.1.2 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Objek, Jadwal Dan Lokasi Penelitian.....	26
3.2.1 Objek Penelitian.....	26
3.2.2 Jadwal Penelitian.....	28
3.2.3 Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	28
3.3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.3.2 Sumber Data Penelitian.....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi Penelitian.....	29
3.4.2 Sampel Penelitian.....	30
3.5 Operasional Variabel.....	30
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	33

3.7 Metode Pengolahan Data/Analisis Data.....	34
3.7.1 Metode analisis Data.....	34
3.7.2 Uji Kualitas Data.....	35
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	38
3.7.5 Uji Dominan.....	40
3.7.6 Tahapan Pengolahan data.....	40
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Gambaran Umum Responden Dan lokasi penelitian..	43
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
4.1.3.1 Uji Validitas.....	66
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	72
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	73
4.1.4.1 Uji Normalitas.....	73
4.1.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.1.4.3 Uji Multikolinearitas.....	77
4.1.5 Uji Hipotesis.....	78
4.1.5.1 Persamaan Regresi linear Berganda.....	78
4.1.5.2 Hasil Uji F.....	79
4.1.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	80
4.1.5.4 Hasil Uji t (Uji Parsial.....	81
4.1.5.5 Uji Dominan.....	83
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	84
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian.....	87

BAB V Kesimpulan dan Saran.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Jadwal Proposal Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel “Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah”.....	32
Tabel 3.3 Tabel Skala Likert/Penilaian Kuesioner.....	34
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.2 Usia Responden.....	45
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	45
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	46
Tabel 4.5 Lama Menjadi Nasabah Responden.....	47
Tabel 4.6 Pengeluaran Perbulan.....	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terkait Variabel Bukti Fisik.....	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terkait Variabel Keandalan.....	51
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terkait Variabel Daya Tanggap.....	54
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terkait Variabel Jaminan.....	56
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terkait Variabel Empati.....	59
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terkait Variabel Kepuasan Nasabah.....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Terkait Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Terkait Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>).....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Terkait Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Terkait Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>).....	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Terkait Variabel Empati (<i>Empathy</i>).....	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Terkait Variabel Kepuasan Nasabah.....	71
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas dengan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	74

Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	76
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Berganda.....	78
Tabel 4.24 Hasil Uji F.....	80
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	81
Tabel 4.26 Hasil Uji t.....	82

DAFTAR GAMBAR / BAGAN

	Halaman
Gambar 1.1 Pertumbuhan Aset PT Pegadaian (Persero).....	1
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	24
Gambar 3.1 Populasi Produk Gadai KCA.....	29
Gambar 4.1 Hasil Histogram Uji Normalitas.....	73
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatter Plot</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian.....	105
Lampiran 3. Hasil Cek Plagiarisme.....	106
Lampiran 4. Hasil Tabulasi Data.....	107
Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas).....	108
Lampiran 6. Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klas.....	118
Lampiran 7. Hasil Output SPSS Uji Hipotesis (Uji t, Uji F, Dan Determinasi R^2).....	121
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	122
Lampiran 9. Kartu Bimbingan Skripsi.....	123