

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah

A Khaerunnisa^{1*}, Abdul Razak Munir², Fahrina Mustafa³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin Makassar, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini dilakukan yang bertujuan untuk: (1) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dimensi kualitas layanan yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati), terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. (2) Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dimensi kualitas layanan yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati), terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada sebanyak 98 nasabah sebagai sampel dari seluruh jumlah nasabah mulai tahun 2019 sampai 2021 sebanyak 6.271 nasabah, pengumpulan data dilakukan dari bulan September sampai November 2022. Data dianalisis dengan menggunakan analisis Regresi Linier Berganda dengan bantuan Program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) secara parsial dimensi kualitas layanan yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. (2) secara simultan dimensi kualitas layanan yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang.

Kata Kunci: *Tekanan Keuangan, Kapitalis Pasar, Nilai Pasar Perusahaan*

Copyright (c) 2023 A. Khaerunnisa

✉ Corresponding author :

Email Address : andinisa715@gmail.com.

PENDAHULUAN

Pada era revolusi industri 4.0 saat ini, perkembangan teknologi dan informasi membuat persaingan bisnis yang semakin ketat. Persaingan menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya untuk memenangkan persaingan bisnis. Upaya membangun hubungan bisnis yang berkelanjutan antara perusahaan dengan nasabah, maka kualitas layanan yang prima dapat digunakan sebagai strategi yang tepat untuk menciptakan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas nasabah. Kualitas layanan dalam industri jasa merupakan variabel penting. Salah satu sifat jasa atau layanan adalah diproduksi pada saat yang

bersamaan. Oleh karena sifat ini, kepuasan nasabah terhadap suatu layanan sangatlah bergantung pada pada proses interaksi atau waktu dimana nasabah dan penyedia jasa bertemu, Irawan (2002:53).

Pegadaian merupakan salah satu lembaga non-bank milik pemerintah yang memiliki fungsi khusus melakukan pemberian kredit kepada masyarakat dengan sistem gadai. Dalam rangka meningkatkan layanan kepada nasabah, terobosan inovatif yang dilakukan pegadaian saat ini adalah menerapkan sistem layanan yang berbasis online. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan transaksi dimana saja. Sehingga dengan adanya sistem online tersebut, membuat nasabah dapat melakukan transaksi pembayaran dimana saja. Namun dalam perjalanannya program-program layanan tersebut masih mengalami berbagai kendala-kendala yang dihadapi.

Bersamaan dengan perkembangan produk-produk berbasis syariah yang kian marak di Indonesia, sektor pegadaian juga mengalaminya. PT. Pegadaian membentuk Unit Layanan Gadai Syariah yang dibentuk pada tanggal 26 Juni 2002. Pegadaian Syariah menjalankan operasionalnya berpegang pada prinsip syariah seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa/bagi hasil.

PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang telah banyak melakukan terobosan guna untuk meningkatkan jumlah nasabah dan mencapai target-target yang telah ditentukan. Standar layanan yang dilakukan harus terus menerus ditingkatkan dan disempurnakan sehingga sesuai dan dapat mengikuti perubahan ekonomi dan sosial. Namun mesikupun demikian dinamika ketidakpuasan nasabah juga tidak akan lepas dari cara layanan karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang.

Dalam menjalankan usahanya PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang mengalami kenaikan dan penurunan jumlah nasabah. Hal ini dapat dilihat pada tabel yang disajikan dibawah ini, mengenai perkembangan jumlah nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang dalam rentang waktu tiga tahun terakhir yakni 2019 sampai 2021 sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Cabang Sengkang

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	1.916
2020	2.180
2021	2.079

Sumber: Data Sekunder PT. Pegadaian Syariah Sengkang 2022

Berdasarkan tabel 1 bahwa perkembangan jumlah nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang mengalami naik turun atau fluktuasi jumlah nasabah. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2019 jumlah nasabah sebanyak 1.916, selanjutnya pada tahun 2020 mengalami 2.180 atau naik sebesar 264 orang nasabah. Akan tetapi, pada tahun 2021 nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang mengalami penurunan yaitu 2.079 atau turun sebanyak 101 orang nasabah. Melihat fenomena yang terjadi tersebut, diduga diakibatkan dari kualitas layanan yang kurang baik sehingga banyak diantara nasabah yang merasa kurang puas atas layanan yang diterima. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang untuk melakukan evaluasi layanan, karena jika perusahaan gagal memuaskan nasabahnya,

maka akan berakibat menurunnya jumlah nasabah dan menciptakan kesan yang buruk dari nasabah pada perusahaan.

Observasi awal yang juga telah dilakukan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang belum memperlihatkan layanan yang optimal. Hal ini dapat dilihat dari aspek ketanggapan petugas, kehandalan, serta empatinya terhadap nasabah. Ada diantara yang mengungkapkan bahwa mereka kurang puas dengan layanan diterimanya disebabkan layanan yang kurang cepat dalam melayani nasabah saat datang bertransaksi yang membuat nasabah membutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan transaksi.

METODOLOGI

Adapun penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang, yang beralamat di Jalan Bau Munawarah, Sengkang, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan selama tiga bulan yaitu pada bulan September sampai November 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang tercatat mulai tahun 2019 - 2021 sebanyak 6.175 nasabah. Sehingga, penetapan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dalam penelitian ini adalah sekitar 98 nasabah. Adapun teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Non-Random Sampling dengan metode Purposive Sampling. Pada penelitian ini adapun analisis data inferensial yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji anova, dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dimuat dalam kuesioner berdasarkan sampel sebelumnya adalah sebanyak 98 responden. Dalam penelitian ini, pihak yang menjadi responden adalah nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Layanan (X)

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r)	r tabel	Keterangan
X _{1.1}	0,956		Valid
X _{1.2}	0,927		Valid
X _{1.3}	0,946		Valid
X _{1.4}	0,921		Valid
X _{2.1}	0,920		Valid
X _{2.2}	0,839		Valid
X _{2.3}	0,900		Valid
X _{2.4}	0,875		Valid
X _{3.1}	0,942		Valid
X _{3.2}	0,918	0,1986	Valid
X _{3.3}	0,944		Valid
X _{3.4}	0,906		Valid
X _{4.1}	0,940		Valid
X _{4.2}	0,938		Valid

X _{4.3}	0,933	Valid
X _{4.4}	0,878	Valid
X _{5.1}	0,935	Valid
X _{5.2}	0,935	Valid
X _{5.3}	0,935	Valid
X _{5.4}	0,920	Valid
Y.1	0,927	Valid
Y.2	0,949	Valid
Y.3	0,954	Valid
Y.4	0,909	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan variable dimensi kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan, memiliki r hitung > dari r tabel (0.1986) dan bernilai positif. Dengan demikian disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Adapun hasil pengujian reliabilitas variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Bukti Fisik (X ₁)	0,953	Alpha Cronbach > 0.60 maka <i>reliable</i>	<i>Reliable</i>
Kehandalan (X ₂)	0,904		<i>Reliable</i>
Daya Tanggap (X ₃)	0,943		<i>Reliable</i>
Jaminan (X ₄)	0,940		<i>Reliable</i>
Empati (X ₅)	0,952		<i>Reliable</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,951		<i>Reliable</i>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa, koefisien (r) alpha hitung seluruh variabel lebih besar dibandingkan dengan kriteria yang dipersyaratkan sebesar 0,60 yaitu masing-masing sebesar 0,953; 0,904; 0,943; 0,940; 0,952; dan 0,951 > 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa butir-butir pertanyaan seluruh variabel dalam keadaan *reliable*.

Analisis Regresi Linier Berganda

Model persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini ada sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
				Sig.

	(Constant)	,143	,127		1,127	,263
	Bukti Fisik	,208	,079	,209	2,640	,010
	Kehandalan	,175	,083	,158	2,097	,039
1	Daya Tanggap	,169	,081	,169	2,101	,038
	Jaminan	,329	,078	,339	4,233	,000
	Empati	,136	,061	,141	2,237	,028

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 dapat dibuat persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,143 + 0,208X_1 + 0,175X_2 + 0,169X_3 + 0,329X_4 + 0,136X_5$$

Interpretasi hasil persamaan regresi linier berganda:

a = Konstanta sebesar 0,143, artinya bahwa jika variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, tidak ada perubahan atau konstan maka kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang positif.

b_1X_1 = Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik memiliki nilai positif sebesar 0,208, artinya bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan apabila bukti fisik mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang juga akan naik sebesar 0,208.

b_2X_2 = Nilai koefisien regresi variabel kehandalan memiliki nilai positif sebesar 0,175, artinya bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan apabila kehandalan mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang juga akan naik sebesar 0,175.

b_3X_3 = Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap memiliki nilai positif sebesar 0,169, artinya bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan apabila daya tanggap mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang juga akan naik sebesar 0,169.

b_4X_4 = Nilai koefisien regresi variabel jaminan memiliki nilai positif sebesar 0,329, artinya bahwa variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan apabila jaminan mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang juga akan naik sebesar 0,329.

b_5X_5 = Nilai koefisien regresi variabel empati memiliki nilai positif sebesar 0,136, artinya bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan apabila empati mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. juga akan naik sebesar 0,136.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara individu variabel bebas (X) yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap jaminan, dan empati terhadap variabel terikat (Y) kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Dapat dilihat pada tabel hasil uji berikut ini.

Tabel 5. Hasil Uji t

Variabel	t - hitung	t - tabel	Sig.
Bukti Fisik (X ₁)	2,640		0,010
Kehandalan (X ₂)	2,097		0,039
Daya Tanggap (X ₃)	2,101	1,98609	0,038
Jaminan (X ₄)	2,233		0,000
Empati (X ₅)	2,237		0,028

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2023

Hasil perhitungan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Uji t atau parsial terhadap variabel Bukti fisik (X₁) didapatkan t_{hitung} sebesar 2,640 lebih besar dari t_{tabel} 1,98609 atau dari signifikansi sebesar 0,010 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka secara parsial variabel Bukti fisik (X₁) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik yang semakin baik, akan memberikan kepuasan nasabah.
- Uji t atau parsial terhadap variabel Kehandalan (X₂) didapatkan t_{hitung} sebesar 2,097 lebih besar dari t_{tabel} 1,98609 atau dari signifikansi sebesar 0,039 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka secara parsial variabel Kehandalan (X₂) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kehandalan yang semakin baik, akan memberikan kepuasan nasabah.
- Uji t atau parsial terhadap variabel Daya Tanggap (X₃) didapatkan t_{hitung} sebesar 2,101 lebih besar dari t_{tabel} 1,98609 atau dari signifikansi sebesar 0,017 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka secara parsial variabel Daya Tanggap (X₃) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap yang semakin baik, akan memberikan kepuasan nasabah.
- Uji t atau parsial terhadap variabel Jaminan (X₄) didapatkan t_{hitung} sebesar 4,233 lebih besar dari t_{tabel} 1,98609 atau dari signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka secara parsial variabel Jaminan (X₄) berpengaruh signifikan

terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan yang semakin baik, akan memberikan kepuasan nasabah.

- e. Uji t atau parsial terhadap variabel Empati (X_5) didapatkan t_{hitung} sebesar 2,237 lebih besar dari t_{tabel} 1,98609 atau dari signifikansi sebesar 0,028 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka secara parsial variabel Empati (X_5) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa empati yang semakin baik, akan memberikan kepuasan nasabah.

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui secara bersama-sama “simultan” pengaruh variabel bebas (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati) terhadap variabel terikat (Kepuasan Nasabah). Signifikan pengaruh positif dapat di estimasi dengan membandingkan dan *Pvalue* $\alpha = 0,05$ atau F_{hitung} dan F_{tabel} . Berikut ini perhitungan statistic anova uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji F

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	63,949	5	12,790	183,700	,000 ^b
Residual	6,405	92	,070		
Total	70,355	97			

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6 ,menunjukkan variabel bebas yaitu Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati, secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Hasil ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar $183,700 > F_{tabel}$ 2,31 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel yaitu Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati, secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang sehingga apabila variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati meningkat maka Kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang juga akan meningkat demikian pula sebaliknya.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Hasil perhitungan Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,953 ^a	,909	,904	,26386	1,608

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 7 ,dapat dilihat nilai R Square menunjukkan nilai sebesar 0,909 atau 90,90%. Artinya bahwa variabel Kepuasan Nasabah (Y) dipengaruhi 90,90% variabel kualitas layanan yaitu Bukti Fisik (X₁), Keandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), dan Empati (X₅), sedangkan sisanya 9,10% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam model ini.

Uji Variabel Dominan

Pengujian koefisien beta digunakan untuk mengetahui kekuatan masing-masing variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat. Tujuan dari uji beta adalah untuk menemukan diantara variabel bebas tersebut manakan yang memiliki pengaruh dominan atau terbesar terhadap variabel terikat. Untuk melihat variabel bebas manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan, maka dilakukan dengan cara membandingkan nilai *Standardized Coefficient Beta* masing-masing variabel. Hasil uji koefisien beta dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Beta

Model	Standardized Coefficients Beta
(Constant)	
1	
Bukti Fisik	,209
Kehandalan	,158
Daya Tanggap	,169
Jaminan	,339
Empati	,141

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 8 diatas, menunjukkan hasil nilai *beta standardized* diketahui variabel-variabel yang meliputi Bukti fisik (X₁) dengan nilai beta 0,209, Keandalan (X₂) dengan nilai beta 0,158, Daya tanggap (X₃) dengan nilai beta 0,169, Jaminan (X₄) dengan nilai beta 0,339, dan Empati (X₅) dengan nilai beta 0,141. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Jaminan (X₄) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan nasabah (Y) pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang karena memiliki nilai beta yang paling besar mencapai 0,339.

Pembahasan

Pengaruh antara Bukti fisik (Tangible) terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel bukti fisik (*tangible*) adalah variabel yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan kantor seperti seperangkat komputer, wifi, timbangan

digital, pendingin ruangan (AC), televisi, dan fasilitas fisik lainnya yang digunakan dalam menunjang layanan gadai kepada setiap nasabah yang datang. Menurut Kotler dan Keller, (2007:56) mendefinisikan *tangible* atau bukti fisik yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan lingkungan sekitarnya, merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Hal ini dapat dimaknai bahwa secara nyata kemampuan perusahaan dimana menyediakan sarana dan prasarana fisik sudah mendukung kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari kondisi fisik dan fasilitas yang tersedia sudah baik, dapat dilihat dari kondisi fisik gedung yang luas dan cukup bagus.

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dilapangan menunjukkan hal yang bersesuaian yakni kondisi gedung sudah dianggap cukup baik dengan kondisi interior dan ekterior gedung yang bagus baik pada ruang tunggu maupun pada ruangan penyimpanan barang gadai. Ruangan telah dilengkapi perangkat komputer, televisi dan pendingin ruangan yang dapat memberikan suasana nyaman kepada nasabah yang bertransaksi. Tersedianya brosur dan spanduk mengenai produk yang ditawarkan PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang membuat nasabah dapat mengetahui lebih rinci produk layanan yang ditawarkan. Hal lain yang ditemukan dilapangan bahwa karyawan setiap bekerja selalu memperhatikan kerapian dan berpakaian yang sopan serta karyawan selalu memperlihatkan kekompakan dengan adanya seragam kantor yang dipakai setiap hari.

Selanjutnya kondisi ruang tunggu yang nyaman dan kondisi kebersihan didalam dan erah kantor telah dirasakan dan dinilai oleh nasabah. Hal ini dapat dilihat dari kondisi lingkungan pada area kantor selalu bersih. Pihak PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang telah menempatkan tempat sampah di beberapa sudut ruangan yang dapat dengan mudah dijangkau oleh nasabah sehingga membuat kebersihan ruangan tetap terjaga. Disamping itu adanya petugas kebersihan yang telah ditugaskan membersihkan setiap ruangan dan area kantor. Sehingga hal tersebut membuat nasabah merasakan kepuasan saat mereka datang di PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang.

Selanjutnya kondisi mengenai tempat parkir yang disediakan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang sudah cukup baik dan memadai. Hal ini dapat dilihat dari lahan parkir yang disediakan sudah cukup luas bagi para nasabah yang akan memarkir kendaraan mereka baik itu kendaraan roda dua maupun roda empat. Dengan adanya tempat parkir yang memadai ini membuat nasabah dengan mudah memarkirkan kendaraan mereka, terlebih lokasi parkir tersebut dijaga oleh pihak keamanan kantor dan dilengkapi kamera pengawas CCTV sehingga membuat nasabah merasa aman memarkirkan kendaraan mereka.

Pengaruh antara Keandalan (Reliability) terhadap Kepuasan Nasabah.

Variabel kehandalan (*reliability*) adalah variabel yang berkenaan dengan bagaimana kemampuan karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang yang dapat diandalkan didalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat tanpa adanya kesalahan. Menurut Kotler dan Keller, (2007:56) mendefinisikan *reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Hal ini dapat dimaknai bahwa secara nyata kemampuan karyawan didalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai yang dijanjikan sudah mendukung kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari karyawan yang melayani nasabah sudah dapat bekerja secara profesional dan kompeten sehingga dapat meminimalisir terjadi adanya kesalahan.

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dilapangan menunjukkan hal yang bersesuaian yakni pelayanan dalam hal transaksi gadai yang ditunjukkan karyawan sudah baik. Kehandalan karyawan ditunjukkan dengan kemampuan yang dalam memenuhi apa yang menjadi kebutuhan nasabah dengan dapat menyediakan dana yang diperlukan nasabah. Selanjutnya karyawan juga telah mampu membuktikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga membuat nasabah menjadi puas. Hal ini dapat dilihat dari karyawan langsung merespon dengan langsung melayani nasabah yang datang bertransaksi. Nasabah yang datang lebih awal maka mereka yang akan dilayani terlebih dahulu.

Pengaruh antara Daya Tanggap (Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah variabel yang berkenaan dengan kemampuan karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang yang dapat merespon dengan memberikan pelayanan secara cepat tanggap dalam melayani keperluan yang dibutuhkan nasabah. Kotler dan Keller, (2007:56) mendefinisikan *responsiveness* atau daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Hal ini dapat dimaknai bahwa secara nyata kemampuan karyawan didalam memberikan pelayanan dengan cepat tanggap sudah mendukung peningkatan kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan karyawan yang selalu siap melayani nasabah yang datang.

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan hal yang bersesuaian dengan yang ditemukan dilapangan yaitu respon yang ditunjukkan oleh karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang telah dinilai baik. Hal ini dapat dilihat dari

karyawan cepat tanggap memberikan pelayanan bagi setiap nasabah yang membutuhkan produk layanan pegadaian syariah. Dengan adanya sistem pelayanan 15 menit dana yang dibutuhkan nasabah sudah bisa dicairkan membuat sebagian besar orang yang membutuhkan dana memutuskan untuk datang ke Pegadaian Syariah. Adanya mekanisme penyaluran dan pencairan kredit yang jelas membuat pihak manajemen telah memiliki persiapan administrasi dan dana yang dibutuhkan nasabah. Adanya respon yang cepat ditunjukkan oleh karyawan tersebut kepada nasabah mendapatkan apresiasi positif dari para nasabah. Dengan adanya kesiaptanggap dari karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang telah membuat nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya saat melakukan transaksi gadai di PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang.

Pengaruh antara Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *Jaminan (Assurance)* adalah variabel yang berkenaan dengan kemampuan pihak perusahaan PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang dalam menumbuhkan kepercayaan dengan memberikan rasa aman dan jaminan kepada nasabah yang datang bertransaksi. Menurut Kotler dan Keller, (2007:56) *assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Hal ini dapat dimaknai bahwa secara nyata kemampuan pihak perusahaan PT. Pegadaian Syariah memberikan jaminan dan rasa aman dalam bertransaksi sudah mendukung peningkatan kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan keahlian, pengetahuan karyawan dan reputasi positif yang dimiliki perusahaan menumbuhkan rasa percaya nasabah.

Berdasarkan hasil tersebut, temuan-temuan yang diperoleh dilapangan menunjukkan hal yang bersesuaian, hal ini dapat dilihat dari pihak PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang, menjamin tersedianya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian didalam menaksir nilai dari barang gadai nasabah secara akurat dan tanpa kesalahan. Hal lain memberikan kepuasan yang dirasakan nasabah adalah terkait karyawan dianggap telah mampu memberikan penjelasan secara lengkap dan jelas yang mudah dipahami oleh nasabah hal ini dikarenakan karyawan telah menguasai dan memiliki pengetahuan tentang produk pegadaian dari pelatihan-pelatihan internal yang diselenggarakan oleh pihak perusahaan sehingga karyawan yang telah dilatih menjadi lebih terampil dan menguasai produk-produk yang ditawarkan perusahaan.

Pengaruh antara Empati (Empathy) terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *Empati (Empathy)* adalah variabel yang berkenaan dengan kemampuan karyawan didalam memberikan perhatian dan kepedulian yang mendalam kepada setiap nasabah. Menurut Kotler dan Keller, (2007:56) menyatakan

bahwa *emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Sedangkan menurut Tjiptono (2012:175) empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah yang dihadapi para nasabah dan bertindak demi nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Hal ini dapat dimaknai bahwa secara nyata karyawan telah mampu memberikan perhatian tulus dan memahami setiap kondisi dan kebutuhan nasabah melalui pemberian perhatian secara pribadi sudah mendukung peningkatan kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari sikap peduli yang diperlihatkan karyawan dengan memberikan salam dan sapa kepada setiap nasabah yang datang.

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan hal yang bersesuaian yang ditemukan dilapangan yaitu sikap yang ditunjukkan karyawan sebagai bentuk perhatian dan kepedulian kepada nasabah. Hal ini dapat dilihat pelanggan merasa senang ketika karyawan meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dan permintaan nasabah. Jalinan komunikasi memang perlu dilakukan antara karyawan dengan nasabah agar proses kedepan terkait dengan angsuran atau pembayaran tidak mengalami miskomunikasi. Sehingga dengan adanya komunikasi dan perhatian secara mendalam tersebut membuat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya di PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang.

Selanjutnya sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan sudah baik. Hal ini dapat dilihat bahwa seluruh karyawan yang bertugas selalu menyapa dan memberi salam kepada nasabah yang datang. Dengan adanya tegur sapa kepada tegur sapa yang ditunjukkan tersebut direspon baik oleh setiap nasabah. Adapun mengenai sikap simpatik dan bersahabat sudah dinilai baik oleh nasabah. Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh pihak manajemen PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang yang senantiasa ingin selalu membantu setiap memenuhi permintaan nasabah. Salah satu bentuk sikap bersahabat yang ditunjukkan oleh karyawan adalah adanya tegur sapa yang terjadi membuat suasana menjadi lebih cair yang dirasakan nasabah.

SIMPULAN

Hasil penelitian diperoleh bahwa bukti fisik (tangible) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Menunjukkan bahwa dengan semakin baik bukti fisik yang berupa ruang tunggu yang nyaman serta fasilitas-fasilitas kantor yang cukup lengkap dan modern menunjukkan kualitas layanan yang bagus dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian diperoleh bahwa kehandalan (reliability) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Menunjukkan bahwa semakin handal pelayanan yang diberikan oleh karyawan berupa janji pelayanan yang sesuai dan mampu memenuhi kebutuhan

nasabah menunjukkan kualitas layanan yang bagus dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian diperoleh bahwa daya tanggap (responsiveness) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Menunjukkan bahwa dengan semakin tanggapnya para staf karyawan untuk melayani setiap kebutuhan nasabah mereka dengan pelayanan yang cepat dan memperlihatkan sikap selalu siap membantu maka menunjukkan kualitas layanan yang bagus dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian diperoleh bahwa jaminan (assurance) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Menunjukkan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan pihak PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang yang berupa penaksir barang gadai yang memiliki kompetensi dan sertifikat keahlian, reputasi baik yang selama ini dimiliki perusahaan maka menunjukkan kualitas layanan yang bagus dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian diperoleh bahwa empati (empathy) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Menunjukkan dengan semakin baik sikap kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada seluruh nasabah maka mereka akan merasa terkesan dan simpatik sehingga hal ini menunjukkan kualitas layanan yang bagus dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas layanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang. Hal ini menunjukkan bahwa apabila indikator-indikator pengukur variabel kualitas layanan semakin ditingkatkan maka hal ini akan menunjang peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang.

Referensi :

- Adam, I., & Sumartana, I. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 4(1), 55-61.
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46-55.
- Alma, Buchari, 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Azizah, Nur Fatima. Akbar, Hanif Shiddiqi. Dzikri, Muhammad, Rohman, Taufiur. Rilando, Yusril Alfalah. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2. *Jurnal Manova*, Volume IV Nomor 1. P ISSN : 2685-4716, E ISSN : 2746-282X.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Seni Pustaka Kunci. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS 20*, Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hanif, H. (2010). *Pegadaian Dalam Peta Syaria'h*. Asas, 2(2).
- Hasan, Iqbal M. 2012. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Edisi kedua. Bumi Aksara. Jakarta.

- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54-57.
- Irawan, Handi, 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan kedua. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin. Lane. (2016). *Marketing Management*. In Pearson Prentice Hall: Vol. 15 Edition. Pearson.
- Kotler, Philip, Amstrong, Gary. 2020. *Principle Of Marketing*. In Pearson Prentice Hall. Eighteenth Edition. Pearson.
- Kotler, Philip. Keller, Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13, Terjemahaan Benyamin Molan. Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi ke 3, Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher, Wirtz, Jochen, Mussary, Jacky. 2010. *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strateg Perspektif Indonesia*. Jilid 1. Edisi Ketujuh. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Murdifin, Imaduddin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Danamon Cabang Makassar. *Celebes Equilibrium Journal*, 1(2), 23-33.
- Nasfi, Rahmad, Sabri. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomika Syariah (Journal Of Economic Studies)* Volume 4 Nomor 1, Januari-Juni 2020.
- Nasution, M.N, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Edisi kedua, Ghalia Indonesia.
- Nuzulullaeli, A., Hakim, R., & Purwadi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Xxx Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan. *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 16-23.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Panduan Mudah Olah Data SPSS Bagi Mahasiswa dan Umum*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2004, *Riset Pemasaran*, Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(3), 389-406.
- Soemitra, Andri, 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Edisi Pertama. Kencana Prenadamedia Group. Jakarta.
- Sudaryono, 2016. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius. dan Adriana, Dadi, 2008. *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- _____, 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. & Gregorius Chandra 2005, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wijaya, Tony, 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, Dan Kano*, Cetakan I. Penerbit Indeks, Jakarta.