

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Customer melalui Nilai Gadai Emas pada PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan

Feberia Zai¹, Ahmad Karim²

^{1,2} Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan customer melalui nilai gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan. Penelitian ini juga mengkaji pengaruh nilai gadai emas sebagai variabel intervening. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda, serta uji validitas, reliabilitas, dan normalitas menggunakan SPSS. Objek penelitian terdiri dari 96 nasabah, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan customer (Y) dan nilai gadai emas (Z), dengan nilai T masing-masing sebesar 3,341 dan 4,942, yang lebih besar dari T tabel (1,6612) dan probabilitas signifikansi $< 0,05$. Uji F menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan customer, dengan nilai F hitung 70,470. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa 68,7% variasi kepuasan customer dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan melalui nilai gadai emas sebagai variabel intervening. Sisa 31,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Customer, Nilai Gadai Emas.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang ditandai dengan persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan pelanggan telah menjadi fokus utama bagi perusahaan yang ingin mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan profitabilitas. PT Pegadaian Persero Cabang Pasar Merah Medan, sebagai lembaga keuangan yang menawarkan jasa gadai emas, menyadari pentingnya menjaga kepuasan pelanggan untuk mempertahankan keunggulan kompetitifnya. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Tingkat kepuasan ini sangat bergantung pada mutu produk atau jasa yang ditawarkan (Suprpto, 2011). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif. Ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan dapat mengindikasikan bahwa pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien, terutama dalam konteks pelayanan publik. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Philip Kotler (2019), kualitas pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat pada

kepemilikan sesuatu. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi pemasaran utama dalam memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian berulang. Berdasarkan pengamatan selama magang di PT Pegadaian Cabang Pasar Merah Medan, meskipun karyawan berusaha memberikan pelayanan terbaik, masih terdapat keluhan dari pelanggan terkait waktu tunggu dan perhatian karyawan saat banyak nasabah. Salah satu pelanggan mengungkapkan bahwa meskipun pelayanan dianggap baik dan responsif, pengingat pembayaran cicilan sebelum jatuh tempo sering kali membuat mereka merasa tersinggung. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara customer service dan nasabah harus berjalan dengan baik untuk menciptakan pengalaman positif.

Untuk itu, perusahaan perlu memenuhi lima kriteria kualitas pelayanan yang dikenal dengan RATER: reliability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi) dan responsiveness (daya tanggap). Dengan memenuhi kriteria ini, PT Pegadaian dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan menciptakan loyalitas. Secara keseluruhan, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan di PT Pegadaian menjadi penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan dan untuk segera melakukan perbaikan. Dengan demikian, perusahaan dapat terus bersaing dalam industri yang semakin kompetitif ini. Maka perlu dilakukan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar customer tidak kecewa.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Customer

No	Indeks kepuasan	Tahun		
		2021	2022	2023
1	Persyaratan pelayanan	86%	90%	89%
2	Prosedur pelayanan	86%	90%	88%
3	Ketepatan waktu pelayanan	83%	90%	88%
4	Mutu hasil pelayanan	83%	92%	89%
5	Kompetensi pelaksana	83%	94%	89%
6	Perilaku pelaksana	91%	90%	93%
7	Kesesuaian standar pelaksana	86%	90%	91%
8	Penanganan pengaduan sarana dan prasarana	88%	91%	88%
Total		86%	93%	89%

Sumber: Pegadaian Cp Pasar Merah Medan 2021-2023

Dalam menjalankan usahanya PT. Pegadaian CP Pasar Merah Medan mengalami kenaikan dan penurunan jumlah indeks kepuasan customer. Hal ini dapat dilihat pada tabel yang disajikan, mengenai perkembangan indeks kepuasan customer PT. Pegadaian CP Pasar Merah Medan dalam rentang waktu tiga tahun terakhir yakni 2021-2023. Berdasarkan tabel 1.1 diatas, indeks kepuasan customer PT Pegadaian (Persero) Cp Pasar Merah Medan mengalami naik turun dimana 2021 total

indeks kepuasan customer sebesar 86% mengalami penurunan tahun 2022 total indeks kepuasan customer sebesar 93% mengalami kenaikan, akan tetapi pada tahun 2023 total indeks kepuasan customer sebesar 89% mengalami penurunan. Melihat fenomena yang terjadi, diakibatkan kualitas pelayanan yang masih kurang stabil sehingga banyak diantara customer merasa kurang puas atas pelayanan yang diterima.

Selain dipengaruhi kualitas pelayanan kepuasan customer juga ditentukan oleh pengaruh kinerja karyawan. Kinerja memiliki suatu hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Menurut (Kottler 2019) "kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan customer tidak akan puas." Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika. Kinerja karyawan yang baik dengan etos kerja yang tinggi akan membantu perusahaan untuk dapat memenuhi target dan membantu perusahaan memperoleh keuntungan sedangkan bila kerja karyawan buruk maka akan merugikan perusahaan tersebut. Kinerja karyawan pada PT. Pegadaian CP Pasar Merah Medan sudah cukup baik tetapi ada beberapa customer yang tidak puas dengan kinerja karyawan sehingga kinerja kurang optimal sepertinya adanya customer ingin cepat menyelesaikan urusan gadai namun karyawan yang bersangkutan menangani hal tersebut sedang melakukan tugas lain sehingga membutuhkan waktu yang lama.

Kepuasan customer mempunyai hubungan khusus dengan kinerja karyawan, Menurut kajian Rina Adriani dalam penelitiannya (2021) mengatakan bahwa "Kepuasan customer adalah sebuah hal yang sama sekali tidak boleh diabaikan didalam sebuah perusahaan yang fokus terhadap jasa perbankan, dikarenakan kepuasan customer merupakan bagian yang terpenting dalam mempertahankan kapasitas serta nama baik dimasyarakat luas, sehingga pelayanan yang diberikan baik terhadap customer akan lebih sangat cepat diterima dengan terus selalu meningkatkan kualitasnya. (kotler 2019). Berdasarkan pemamparan diatas merupakan alasan penulis untuk meneliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan customer melalui nilai gadai emas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana metode penelitian ini diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan *Filsafat positivisme* yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, (Sugiyono, 2017:7). teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder yang dilakukan dengan survei langsung membagikan angket atau kusioner kepada responden. Penelitian ini di lakukan di pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Pasar Merah yang beralamat di Jl. Gedung Arca No. 6. Ps. Merah Tim. Kec. Medan Area Kota Medan, Sumatera Utara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 96 orang sebagai sampel dengan Intrument pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner atau angket

dengan menggunakan skala likert. Data yang telah dikumpulkan diukur dan dianalisis menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics pada tahun 2024.

Menurut Sugiyono (2019:206) mengemukakan bahwa analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk mengumpulkan dan mengelompokkan data yang diperlukan, maka penulis menggunakan teknik analisis yaitu, uji asumsi kalsik yang meliputi, uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas serta uji hipotesis dengan uji regresi analisis jalur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Normalitas bertujuan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai Asymp. signifikan kurang dari 0,05 atau $< 0,05$ maka data dianggap tidak berdistribusi normal, sedangkan jika nilai Asimp. signifikan lebih besar dari 0,05 atau $> 0,05$ maka data dianggap berdistribusi normal.

Tabel 2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.75958617
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.047
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.094 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Primer Diolah Oleh SPSS (2024)

Berdasarkan uji normalitas dengan kolmogorov - smirnov diatas dapat diketahui bahwa nilai asymp.sig (2-tailed) sebesar $0,050 > 0,05$, maka disimpulkan data berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau

tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi. Cara yang digunakan untuk menilainya yaitu dengan menilai faktor inflasi varians (varaince inflasi factor/VIF), yang tidak melebihi dari 0,5 maka dapat dikatakan bahwa data tersebut Multikolonieritas dan apabila juga nilai VIF masing-masing variabel kecil dari nilai 10 maka tidak terjadi gejala Multikolonieritas. Hasil analisis uji Multikolonieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Hasil Analisis Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas_Pelayanan	.317	3.154
	Kinerja_Karyawan	.329	3.040
	Nilai_Gadai_Emas	.720	1.390
a. Dependent Variable: Kepuasan_customer			

Sumber: Data Primer Diolah Oleh SPSS (2024)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa setiap variabel independen memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10 atau nilai *tolerance value* lebih besar dari 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian yang dilakukan tidak terdapat hubungan Multikolonieritas antar variabel dependent.

Tabel 4. Hasil Analisis Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	57.393	5.957		9.635	.000		
	Kualitas_pelayana	.244	.106	.351	2.309	.023	.335	2.983
	kinerja_karyawan	.147	.110	.203	1.337	.185	.335	2.983
a. Dependent Variable: nilai_gadai_emas								

Sumber: Data Primer Diolah Oleh SPSS (2024)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa setiap variabel independen memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10 atau nilai *tolerance value* lebih besar dari 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian yang dilakukan tidak terdapat hubungan Multikolonieritas antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas dilakukan bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lainnya dalam suatu model. Untuk menguji heteroskedastisitas dengan melihat penyebaran dari variabel residual, dimana dapat dilihat dari plot yang terperncar dan tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.660	4.676		2.279	.025
	kualitas_pelayanan	-.032	.060	-.093	-.531	.597
	kinerja_karyawan	-.095	.062	-.268	-1.550	.124
	nilai_gadai_emas	.042	.058	.084	.722	.472

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Data Primer Diolah SPSS 2024

Berdasarkan uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser nilai signifikansi untuk semua variabel > 0,05, dengan nilai signifikansi kualitas pelayanan (X1) = 0,597 > 0,05, kinerja karyawan (X2) = 0,124 > 0,05, dan nilai gadai emas (Z) = 0,472 > 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua variabel bebas dan variabel intervening dalam penelitian ini terjadi heteroskedastisitas.

Uji T digunakan untuk menguji dan mengetahui seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial.

**Tabel 6.
Hasil Uji Parsial (t) Variabel Bebas (X1,X2) Terhadap Variabel Terikat (Y)**

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.026	5.314		3.392	.001
	kualitas_pelayanan	.315	.094	.345	3.341	.001
	kinerja_karyawan	.484	.098	.511	4.942	.000

a. Dependent Variable: kepuasan_customer

Sumber: Data Primer Diolah Oleh SPSS (2024)

Berdasarkan data diatas terdapat nilai dari data t hitung atau signifikan untuk nilai t tabel pada penelitian yaitu dapat dihitung dengan menggunakan rumus di excel yaitu = TINV (probability (0,05) ;deg_freedom(90)) maka hasil hitungan rumus tersebut dengan nilai t tabel 1,6612 yang diperoleh dari $df = n-k = 96-2 = 94$ (dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas). Pengujian ini memiliki ketentuan, yaitu: jika probabilitas X_1 terhadap Y (signifikan) $< 0,05$ atau T hitung $> T$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat secara individual dan variabel intervening secara langsung. Nilai probabilitas (signifikansi) X_2 terhadap Y $> 0,05$ atau T hitung $> T$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikatnya secara individual dan variabel intervening secara tidak langsung.

Tabel 7.
Hasil Uji (t) Variabel Bebas (X1, X2), Variabel Terikat (Y) Terhadap (Z)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.004	1.244		-.807	.422
	kualitas pelayanan	.372	.090	.314	4.150	.000
	kinerja karyawan	.459	.090	.412	5.106	.000
	kepuasan customer	.236	.060	.265	3.949	.000

a. Dependent Variable: nilai gadai emas

Sumber : Data Diolah SPSS 2024

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil uji T diperoleh nilai T hitung kualitas pelayanan (X1) sebesar 4.150 dengan nilai probabilitas signifikansi 0,00 dan $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap nilai gadai emas secara langsung.
2. Hasil uji T diperoleh nilai T kinerja karyawan (X2) sebesar 5.106 dengan nilai probabilitas signifikan 0,000 dan $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kinerja karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap nilai gadai emas.
3. Hasil uji T diperoleh nilai T kepuasan customer (X3) sebesar 3.494 dengan nilai probabilitas signifikan 0,000 dan $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya Kepuasan customer berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap nilai gadai emas.

Uji koefisien determinasi merupakan salah satu ukuran yang dilakukan untuk menunjukkan seberapa baik model regresi yang menjelaskan hubungan antara variabel dependen dan independen. Koefisien determinasi biasanya dapat lambangkan dengan R^2 dan memiliki nilai antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang akan mendekati 1 berarti dapat menjelaskan bahwa variasi variabel dependen dengan baik,

dan apabila nilai R^2 akan mendekati 0 berarti tidak dapat menjelaskan bahwa kontribusi variabel dependen sama sekali. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 ^a	.697	.687	4.119
a. Predictors: (Constant), nilai_gadai_emas, kinerja_karyawan, kualitas_pelayanan				

Sumber : Data Diolah SPSS 2024

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,687, artinya adalah faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kinerja karyawan terhadap kepuasan customer melalui nilai gadai emas sebagai variabel intervening di PT. Pegadaiaan (Persero) CP Pasar Merah Medan sebesar 68,7% oleh faktor kinerja karyawan dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya adalah sebesar 31,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Uji regresi dengan variabel intervening bertujuan untuk melihat pengaruh tidak langsung antara satu variabel terhadap variabel lainnya. Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (path analisis). Untuk mengetahui uji variabel intervening dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Uji Variabel Intervening X1 Dan X2 Terhadap Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.026	5.314		3.392	.001
	kualitas_pelayana n	.315	.094	.345	3.341	.001
	kinerja_karyawan	.484	.098	.511	4.942	.000
a. Dependent Variable: kepuasan_customer						

Sumber: Data Primer Diolah Oleh SPSS (2024)

Tabel 10. Uji Variabel Intervening Model Summary^b

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.667	.660	4.292
a. Predictors: (Constant), kinerja_karyawan, kualitas_pelayanan				
b. Dependent Variable: kepuasan_customer				

Sumber: Data Primer Diolah Oleh SPSS (2024)

1. Mengacu pada output regresi model 1 pada bagian tabel "coefficients" dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari kedua variabel yaitu $X_1 = 0,01$ dan $X_2 = 0,000$ lebih kecil dari $0,05$. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model 1 yakni variabel X_1 dan X_2 berpengaruh signifikan terhadap Y .
2. Besarnya nilai R square yang terdapat pada tabel model summary adalah sebesar $0,667$, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y adalah sebesar $66,7\%$ sementara sisanya $33,3\%$. Merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian, sementara itu untuk nilai e_1 dapat dicari dengan rumus $e_1 = \sqrt{1-0,667} = 0,578$.

Model jalur kedua:

Tabel 12. Uji Variabel Intervening X_1, X_2 Dan Y Terhadap Z

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.004	1.244		-.807	.422
	kualitas pelayanan	.372	.090	.314	4.150	.000
	kinerja karyawan	.459	.090	.412	5.106	.000
	kepuasan customer	.236	.060	.265	3.949	.000

a. Dependent Variable: nilai gadai emas

Sumber:
Data Primer Diolah Oleh SPSS (2024)

Tabel 13. Model

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	.813	.806	.85314

a. Predictors: (Constant), kepuasan customer, kualitas pelayanan, kinerja karyawan

Sumber: Data Primer Diolah Oleh SPSS (2024)

1. Berdasarkan pada output regresi model II pada bagian tabel "coefficients" dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari ketiga variabel yaitu $X_1 = 0,000$ dan $X_2 = 0,000$ dan $Y = 0,000$ lebih kecil dari $0,05$. Hasil ini memberi kesimpulan bahwa regresi model II yakni variabel X_1, X_2 dan Y berpengaruh signifikan terhadap Z .
2. Besarnya nilai R Square yang terdapat pada tabel "model summary" adalah sebesar $0,813$, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi X_1, X_2 dan Y terhadap Z adalah sebesar $81,3\%$ sementara sisanya $18,7\%$ merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak diteliti semetara untuk nilai $e_2 = \sqrt{1 - 0,813} = 0,136$

Berdasarkan tabel diatas dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa X_1, X_2 berpengaruh positif atau signifikan terhadap Y dan dipengaruhi secara langsung oleh variabel Z . Dan begitu juga sebaliknya bahwa variabel X_1, X_2 , dan Y berpengaruh positif atau signifikan terhadap Z .

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan penjelasan pada semua masalah yang sudah dilakukan pengujian pada penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Customer Melalui Nilai Gadai

Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan” dengan menggunakan aplikasi SPSS berdasarkan data tersebut menggunakan responden dengan jumlah 96 sampel. Maka dari itu dapat diketahui hasil rumusan masalahnya yaitu sebagai berikut:

- a) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Customer Pada PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan. Hasil regresi linear berganda hasil persamaan menunjukkan nilai b_1 sebesar 0,345 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap customer mendapatkan pelayanan yang baik pada saat melakukan pegadaian CP Pasar Merah Medan. Maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi X_1 pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan customer. Dalam penelitian ini adapun penelitian yang serupa dari Rina Adriani (2022) dengan hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah meskipun objek penelitiannya berbeda dengan nilai t hitung 4,384 dan nilai signifikan 0,000 yang artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan.
- b) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Gadai Emas Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan. Dari hasil regresi linear berganda persamaan menunjukkan nilai b_1 0,314 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 artinya lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa koefisien regresi X_1 pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai gadai emas. Dengan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil yang telah didapatkan karena sesuai dengan H_2 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan nilai gadai emas sebagai variabel intervening.
- c) Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Customer Pada PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan. Dalam hal ini menunjukkan bahwa setiap nasabah mendapatkan pelayanan yang baik dan nyaman pada saat melakukan pegadaian di PT. Pegadaian (Persero) Cp Pasar Merah Medan. Pada tabel 4.12 hasil persamaan menunjukkan bahwa nilai b_2 0,511 nilai signifikansinya adalah 0,000 artinya lebih besar dari 0,05. Dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa koefisien regresi X_2 pada variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan customer. Hasil penelitian yang juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Binta Malina Azkiya (2022) yang mengatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan customer.
- d) Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Nilai Gadai Emas Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan. Berdasarkan hasil dari yang telah diketahui dari uji analisis linear berganda bahwa menunjukkan hasil dengan koefisien prediktor kinerja karyawan (X_2) Hasil uji T diperoleh nilai T kinerja karyawan (X_2) sebesar 5.106 yang lebih besar dari T tabel sebesar 1,6612 dengan nilai probabilitas signifikan 0,000 dan $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kinerja karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap nilai

gadai emas. Pada tabel hasil persamaan menunjukkan bahwa nilai b_2 0,412 nilai signifikansinya adalah 0,000 artinya lebih besar dari 0,05. Dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa koefisien regresi X_2 pada variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai gadai emas. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil yang telah didapatkan karena sesuai dengan H_4 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan nilai gadai emas sebagai variabel intervening. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Hendra Tanjung Dan Syarifah Gustiawati (2022) yang mengatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai gadai emas.

- e) Pengaruh Nilai Gadai Emas Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kepuasan Customer Pada PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan. Berdasarkan pada hasil menunjukkan bahwa Hasil uji T diperoleh dari nilai T nilai gadai emas (Z) sebesar 3.949 yang lebih besar dari T tabel 1,6612 dengan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya nilai gadai emas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan customer. Hal ini menunjukkan bahwa setiap customer mendapatkan pelayanan yang bagus disaat melakukan pegadaian di PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan. Dari hasil regresi linear berganda hasil persamaan menunjukkan bahwa nilai b_1 sebesar 0,265 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi Z pada variabel nilai gadai emas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan customer. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kasdaryanti, Lin (2023) menyatakan bahwa nilai gadai emas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan customer.
- f) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Customer Di PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan. Berdasarkan hasil diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan (X_1), kinerja karyawan (X_2) terhadap kepuasan customer (Y), mengacu pada output regresi pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari kedua variabel yaitu $X_1 = 0,001$ dan $X_2 = 0,000$ lebih kecil dari 0,05. Hal ini memberikan kesimpulan bahwa regresi linear berganda yakni variabel X_1 dan X_2 berpengaruh signifikan terhadap Y. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rina Adriani (2022) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan customer. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil yang telah didapatkan karena sesuai dengan H_6 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan customer.
- g) Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kinerja Karyawan, Dan Kepuasan Customer Terhadap Nilai Gadai Emas Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan. Berdasarkan hasil dari yang telah diketahui dari uji analisis linear berganda bahwa menunjukkan hasil dengan koefisien prediktor kinerja karyawan (X_2) Hasil uji T diperoleh nilai T kinerja karyawan

(X2) sebesar 5.106 yang lebih besar dari T tabel sebesar 1,6612 dengan nilai probabilitas signifikan 0,000 dan $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kinerja karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap nilai gadai emas. Maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi Y pada variabel kepuasan customer berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai gadai emas. Berdasarkan pada output regresi pada bagian tabel 4.20 "coefficients" dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari ketiga variabel yaitu $X_1 = 0,000$ dan $X_2 = 0,000$ dan $Y = 0,000$ lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberi kesimpulan bahwa regresi model II yakni variabel X_1, X_2 dan Y berpengaruh signifikan terhadap Z.

Berdasarkan tabel tersebut dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa X_1, X_2 berpengaruh positif atau signifikan terhadap Y dan dipengaruhi secara langsung oleh variabel Z. Dan begitu juga sebaliknya bahwa variabel X_1, X_2 , dan Y berpengaruh positif atau signifikan terhadap Z. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil yang telah didapatkan karena sesuai dengan H_7 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan, variabel kinerja karyawan, variabel kepuasan customer berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai gadai emas sebagai variabel intervening.

SIMPULAN

Dalam penelitian ini peneliti menguji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan customer di PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan. Penelitian ini juga mengkaji pengaruh nilai gadai emas sebagai variabel intervening. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda, serta uji validitas, reliabilitas, dan normalitas menggunakan SPSS. Objek penelitian terdiri dari 96 nasabah, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner. dari pembahasan yang telah di uraikan, maka ditarik kesimpulan pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan customer melalui nilai gadai emas memiliki pengaruh yang signifikan, hal ini berarti tingginya tingkat kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang dimiliki maka semakin tinggi tingkat kepuasan customer melalui nilai gadai emas customer di PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan.

Referensi :

- Akbar, H. S., Azizia, F. N., Dzikri, M., Rohman, T., & Rilando, Y. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (Manova)*, 4(1), 35-46.
- Andriani, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Di Pegadaian Cps Keutapang Aceh Besar) (Doctoral Dissertation, Uin Ar-Raniry).
- Desfandriyani, D. (2018). Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pro Chicken (Studi Kasus Di Pro Chicken Purworejo). *Oikonomia: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7(01), 519866.

- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262-267.
- Ghozali, Imam. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23*. Semarang: UNDIP.
- Iriani, R., & Suprayogi, N. (2018). Akuntansi tabungan emas pegadaian syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 5(10), 848-859
- Mira, M. (2018). *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen)*.
- Muhlisin, M., Lapian, S. J., & Jan, A. H. (2018). Analisis Pemasaran Jasa Gadai Emas Di Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Malalayang. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(1).
- Mulyani, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok (Doctoral Dissertation, Iain Padangsidimpuan)*.
- Nurazizah, N., & Wulandari, D. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang. *Civitas: Jurnal Studi Manajemen*, 3(3), 153-155.
- Nurinsani, F. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kcp Sape (Doctoral dissertation, UIN Mataram)*.
- Oktriana, A. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Kca Pt Pegadaian (Persero) Cabang Palembang*.
- Oscar, B., & Ulfiani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kiblat Pengusaha Indonesia. *Pro Mark*, 9(2), 9-9.
- Pangestu, M. K. M., Herlambang, T., & Martini, N. N. P. *Analisis Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Study Kasus Pada Pt Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Bondowoso)*.
- Pramudya, Fitri Novianti. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum Di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)*. 2019. Phd Thesis. Uin Raden Intan Lampung.

Prang, V., Manopo, M., & Lumatauw, L. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Upc Pasar Segar Paal Dua Manado. *Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran*, 4(1 April), 64.

Pratiwi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang (Doctoral Dissertation, Iain Padangsidempuan).

Rahman, M. F., Salmia, L. A., & Indriani, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegadaian Cabang Pandaan Dengan Metode Servqual. *Jurnal Valtech*, 3(2), 93-100.

Ratih Mulyani, Sikripsi Institut Agama Islam Negeri Padang Sidempuan Jurusan Perbankan Syariah, 2018 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok