

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Denda Sistem Gadai terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Raja Gadai Tanjung Pura. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah yang pernah menggunakan layanan gadai di perusahaan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai t-hitung sebesar 3,917 dan signifikansi 0,000. Begitu pula dengan variabel Sanksi Denda Sistem Gadai yang memiliki pengaruh signifikan dengan nilai t-hitung 2,979 dan signifikansi 0,004. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai F_{hitung} sebesar 45,791 > F_{tabel} 3,13 dan signifikansi 0,000 (berdasarkan hasil SPSS). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 57,8% menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sanksi Denda Sistem Gadai bersama-sama menjelaskan variasi Kepuasan Nasabah, sedangkan sisanya 42,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari temuan ini, disarankan agar perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki sistem denda yang diterapkan secara transparan untuk meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, sanksi denda, kepuasan nasabah



KARAWANG

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of Service Quality and Pawn System Penalty Sanctions on Customer Satisfaction at PT Raja Gadai Tanjung Pura. The research employs a quantitative approach using multiple linear regression analysis. Data were collected through questionnaires distributed to customers who have used the company's pawn services. The results indicate that, partially, Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, with a t-value of 3.917 and a significance level of 0.000. Likewise, the Pawn System Penalty Sanctions variable has a significant effect, with a t-value of 2.979 and a significance level of 0.004. Simultaneously, both variables significantly influence Customer Satisfaction, with an F-value of 45.791, which is greater than the F-table value of 3.13, and a significance level of 0.000 (based on SPSS results). The coefficient of determination (R^2) of 57.8% indicates that Service Quality and Pawn System Penalty Sanctions together explain 57.8% of the variation in Customer Satisfaction, while the remaining 42.2% is influenced by other factors not examined in this study. Based on these findings, it is recommended that the company enhance service quality and implement a transparent penalty system to sustainably improve customer satisfaction.

Keywords: service quality, penalty sanctions, customer satisfaction

