

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG BATAM

Nova Ria Pandiangan*, Teguh Iman Santoso**

*Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

**Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

e-mail: novaryansoneta@gmail.com

ABSTRACT

In financial service institutions there are two, namely banks and non-banks, non-bank institutions are very useful for the benefit of people who want to borrow money at very low interest, the condition of doing credit if the community has goods to be guaranteed to PT Pegadaian (Persero) Batam Branch. The quality of services and facilities is something that must be maintained and continuously improved by PT Pegadaian for customer satisfaction, because the quality of services and good facilities will make people happy to use services offered by PT Pegadaian (Persero) Batam Branch. This research was conducted to determine the effect of the quality of services and facilities on customer satisfaction at PT Pegadaian (Persero) Batam Branch. In this study the sampling method uses a purposive sampling technique because in a purposive sampling technique, which criteria are made into samples because not all criteria are made as samples. The method in this study is descriptive analysis using primary data and using a questionnaire to find out the results of respondents' responses to the quality of service, facilities and satisfaction felt by customers when using the services of PT Pegadaian (Persero) Batam Branch. The sample in this study were 392 respondents and the scale of measurement using the Likert Scale, and testing data using SPSS 20 and the results of the hypotheses obtained were that service quality had a significant effect on customer satisfaction, facility variables had a significant effect on customer satisfaction, and together service variables and facilities have a significant influence on customer satisfaction.

Keyword: Service Quality; Facilities; Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Setiap orang pasti membutuhkan uang untuk dapat bertahan hidup dan memenuhi kebutuhannya. Terkadang persediaan uang tunai yang dimiliki terbatas, apalagi pada kebutuhan mendesak. Sehingga masyarakat merasa kebingungan ingin meminjam kepada siapa, apalagi pada saat ini ketika meminjam uang ke rentenir akan memberatkan masyarakat dengan bunga yang diberikan sangat besar, tetapi terkadang mau tidak mau apabila kita sangat membutuhkan uang dengan cepat misalnya ada keperluan yang mendadak, padahal yang kita miliki adalah misalnya perhiasan dan terkadang kita merasa sangat berat ketika mau tidak mau

harus menjual perhiasan yang kita miliki dan untungnya dengan tersedianya pelayanan jasa PT Pegadaian maka akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pinjaman, yaitu dengan menjaminkan barang pribadi miliknya sebagai jaminan atas pinjaman tersebut. Bunga yang dikenakanpun relatif kecil sehingga lebih menguntungkan masyarakat dari pada melakukan pinjaman kerentener. Hanya dengan memberikan barang yang dimiliki seperti perhiasan, dan kita akan di berikan pinjaman sesuai dengan berat perhiasan yang dijaminkan. Dan dengan tersedianya jasa PT Pegadaian sangat membantu dan memudahkan masyarakat ketika membutuhkan uang pada saat

mendesak dan tidak ingin menjual perhiasannya.

Kualitas layanan adalah penilaian komprehensif tingkat layanan yang baik, dan jika layanan yang diberikan sesuai harapan nasabah akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Nasabah sangat memerlukan pelayanan yang baik karena dengan pelayanan yang baik akan membuat nasabah tertarik untuk menggunakan jasa PT Pegadaian.

Fasilitas merupakan semua hal yang dapat memfasilitasi semua kegiatan bisnis, seperti tersedianya tempat duduk saat antri, desain ruangan yang bagus, parkir yang bagus dan

ruangan yang bersih, karena itu dapat meningkatkan ketertarikan dan kepuasan nasabah untuk terus melakukan transaksi dipegadaian. Karena fasilitas yang bagus akan meningkatkan kepuasan nasabah yang datang ke PT Pegadaian.

Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang dirasakan nasabah, apabila nasabah datang lebih dari satu kali memakai jasa pegadaian berarti nasabah merasa senang dan puas dengan pelayanan dan fasilitas yang ada di PT Pegadaian. Kepuasan nasabah dapat dilihat ketika nasabah datang lebih dari satu kali menggunakan jasa PT Pegadaian.

Tabel 1. Jumlah Nasabah tahun 2013-2017

Tahun	Total Nasabah yang Menggunakan Layanan Jasa Pegadaian	Delta
2012	18.456	-
2013	19.534	1078
2014	20.323	(786)
2015	19.165	1158
2016	20.143	(978)

Sumber : PT Pegadaian (Persero), 2018

Terlihat dari tabel 1 di atas bahwa terjadi kenaikan dan penurunan jumlah nasabah yang menggunakan jasa pegadaian setiap tahunnya. Pada tahun 2013 jumlah nasabah yang menggunakan layanan jasa pegadaian sebanyak 18.456, pada tahun 2014 jumlah nasabah yang menggunakan layanan jasa pegadaian sebanyak 19.534, pada tahun 2015 jumlah nasabah yang menggunakan layanan jasa pegadaian sebanyak 20.323, pada tahun

2016 jumlah nasabah yang menggunakan layanan jasa pegadaian sebanyak 19.165, dan pada tahun 2017 jumlah nasabah yang menggunakan layanan jasa pegadaian sebanyak 20.143. dapat kita lihat terjadi kenaikan maupun penurunan jumlah nasabah yang menggunakan layanan jasa pegadaian PT Pegadaian (persero), ini variabel Kualitas Pelayanan memang layak diteliti.

Tabel 2. Data Pengambil Kredit PT Pegadaian (persero) dari tahun 2013-2017

Tahun	Total pengambilan kredit	Delta
2013	7935	-
2014	10260	2325
2015	8162	(2098)
2016	10032	1870
2017	9680	(352)

Sumber : PT Pegadaian (Persero), 2018

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat kita lihat jumlah nasabah yang mengambil kredit berubah-ubah setiap tahunnya. Pada tahun 2013 nasabah yang mengambil kredit sebanyak 7935, pada tahun 2014 mengalami kenaikan sebanyak 2325, dan pada tahun 2015 mengalami penurunan sebanyak 2098, pada tahun 2016 terjadinya kenaikan sebanyak 1870, dan pada tahun 2017 terjadi lagi

penurunan sebanyak 352 nasabah. Dalam data nasabah dalam mengambil kredit Terjadi fluktuasi (ketidaktetapan) pada jumlah nasabah tersebut dapat diartikan bahwa PT Pegadaian (Persero) Cabang batu aji Pasar melayu Batam tak selamanya membuat calon nasabah berpuas hati dalam pengambilan kredit, artinya variabel ini layak untuk diteliti.

Tabel 3. Keluhan nasabah PT Pegadaian Cabang Batu aji Pasar Melayu dari tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah keluhan nasabah	Delta
2013	76	-
2014	98	22
2015	112	14
2016	123	11
2017	145	22

Sumber : PT Pegadaian (Persero), 2018

Terlihat di Tabel 3 diatas jumlah keluhan nasabah meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2013 jumlah keluhan nasabah sebanyak 76, pada tahun 2014 jumlah keluhan nasabah naik sebanyak 22, pada tahun 2015 jumlah keluhan nasabah naik sebanyak 14, pada tahun 2016 jumlah keluhan nasabah naik sebanyak 11, dan pada tahun 2017 jumlah keluhan nasabah naik lagi sebanyak 22. Dapat kita lihat terjadinya kenaikan keluhan nasabah setiap tahunnya dikarenakan adanya sesuatu yang kurang memuaskan di hati nasabah, sehingga variabel ini memang layak untuk diteliti. Berdasarkan uraian diatas, adanya ketidakpuasan nasabah dalam pelayanan dan fasilitas. Sehingga peneliti mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG BATAM”**.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT Pegadaian (persero) cabang batam.
2. Bagaimana fasilitas PT Pegadaian (persero) cabang batam.
3. Bagaimana kepuasan PT Pegadaian (persero) cabang batam.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Menurut pendapat Sedarmayanti (2010 : 243) pelayanan merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dan setiap perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabahnya agar nasabah senang menggunakan jasa PT Pegadaian.

Ada beberapa indikator kualitas pelayanan, menurut Mukarom & Laksana yaitu:

1. Bukti nyata
2. Keandalan
3. Kompetensi
4. Kredibilitas

5. Keamanan
6. Akses
7. Komunikasi
8. Memahami

2.2 Fasilitas

Menurut Tjiptono & Chandra (2016 : 94) fasilitas layanan sangat terkait erat dengan pembentukan persepsi nasabah. Dalam semua jenis layanan, persepsi yang terbentuk antara fasilitas dengan kualitas layanan. Fasilitas sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan dimata pelanggan, karena dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah yang dimiliki. Adapun pendapat Philip (2009) fasilitas adalah semua hal yang merupakan perlengkapan yang ada pada perusahaan, untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah yang datang.

Adapun indikator variabel fasilitas adalah menurut Madie & Pierie damam Tjiptono & Chandra (2016) sebagai berikut:

1. Perencanaan spesial
2. Perencanaan Rueangan
3. Perlengkapat/perabutan
4. Warna

2.3 Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler & Keller (2009 : 138), kepuasan nasabah merupakan sesuatu yang dirasakan nasabah ketika melakukan/ memakai jasa atau produk dari suatu perusahaan. Jadi kepuasan nasabah ada ketika kita memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap nasabah. Adapun pendapat Rusydi (2017) mengungkapkan kepuasan atau ketidak puasan nasabah sebagai respons nasabah terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan terhadap apa yang diberikan perusahaan.

2.4 Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Kuantitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

Menurut Rasmansyah (2017 : 28), Kaiman & Zani (2013 : 4), Kaura & Sharma (2015 :

11) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dimana peningkatan kualitas pelayanan akan menghasilkan peningkatan kepuasan nasabah. Semakin tingginya suatu kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Adapun pendapat Tan, Oriade, & Fallon (2014 : 35), Felix (2017 : 6) menyatakan bahwa hubungan antara kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan sangat terkait. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Meskipun pelayanan dan kepuasan nasabah dekat artinya, tetapi berbeda. Kualitas pelayanan yang dirasakan tadinya dijelaskan sebagai bentuk sikap menjalankan evaluasi keseluruhan layanan.

2. Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Nurcahyo, Fitriyani, & Hudda (2017 : 28) variabel fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, ini menunjukkan bahwa fasilitas yang buruk akan menghasilkan kepuasan nasabah yang buruk dan peningkatan fasilitas akan menghasilkan peningkatan kepuasan nasabah. Adapun pendapat Hansen & Solvoll (2015 : 745) fasilitas memainkan peran penting dalam mencapai tujuan dari keanekaragaman hayati yang memberikan suatu kepuasan. Karena fasilitas yang berkualitas akan memengaruhi kepuasan dan sebaliknya fasilitas yang buruk akan mengurangi suatu kepuasan. Begitu pula dengan pendapat Grum (2017 : 2), Tucher & Tucker & Pitt (2010 : 220) menemukan bahwa suatu fasilitas harus dipelihara agar membentuk suatu kepuasan. Fasilitas ditemukan dalam literatur sebagai dua parameter penting untuk menentukan efisiensi dan kinerja pemeliharaan, selain itu mengembangkan empat indikator terukur yang berhubungan dengan kondisi fasilitas, kinerja fungsional, pemeliharaan, dan jadwal yang diganti, selain dari indikator kualitatif yang mengukur indoor/outdoor dan kepuasan pengguna. Suatu perusahaan harus memperlihatkan fasilitas manajemennya maka ketika menilai suatu kinerja fasilitas manajemen harus memperhitungkan kepuasan nasabah, dan akan datang kembali apabila puas dengan fasilitas yang diberikan..

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting dalam rangka penyusunan skripsi ini, penelitian yang dilakukan oleh Pontoh (2014) yang berjudul Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah bank BRI Cabang Manado. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan hasil penelitian ini menemukan bahwa Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Nasabah.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Puspasari & Santosa (2013) yang memakai judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan hasil penelitian ini menemukan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Menurut hasil yang diteliti oleh Lumentut & Palendeng (2014) berjudul Fasilitas, *Sarvicescape*, dan Kualitas pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Komsumen Mcdonald's Manado. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berhanda dan hasil yang ditemukan dalam penelitian ini adalah Fasilitas, *Servicescape*, dan Kualitas Layanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Menurut hasil yang diteliti oleh Heryanto (2014) yang berjudul Kualitas pelayanan, Fasilitas and Herga pengeruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan yang menggunakan jasa layanan pada kantor Samsat Manado. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan hasil penelitian ini adalah Kualitas layanan, Fasilitas dan Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Umboh & Mandey (2014) dengan judul Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya terhadap kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Teling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dan hasil penelitian ini adalah Kualitas Jasa Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah teknik *porposive sampling*, alasan pemilihan sampel tersebut adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan yang penulis tentukan oleh karena itu memilih teknik *porposive sampling*. pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah yang merupakan sampel penelitian. analisis data kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

(Sugiyono, 2012 :8). Untuk olah hasil data digunakan analisis yang merupakan teknik analisis kuantitatif yaitu regresi linear berganda. Dan nantinya akan diuji validitas, Uji Reliabilitas, uji normalitas, uji Koefisien determinasi (R^2), Uji t dan Uji F.

Lokasi yang menjadi tempat untuk meneliti adalah PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam, alamat di jalan Gatot Subroto Ruko Pasar Malayu Bluk A No. 15-1 Batam- Kepulauan Riau.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* program SPSS versi 20.

4.1 Hasil Uji Validitas

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan	
Kualitas Pelayanan (X_1)	X1_1	0,794	0,361	Valid	
	X1_2	0,747	0,361	Valid	
	X1_3	0,706	0,361	Valid	
	X1_4	0,710	0,361	Valid	
	X1_5	0,791	0,361	Valid	
	X1_6	0,704	0,361	Valid	
	Fasilitas (X_2)	X2_1	0,674	0,361	Valid
		X2_2	0,687	0,361	Valid
		X2_3	0,692	0,361	Valid
		X2_4	0,677	0,361	Valid
X2_5		0,683	0,361	Valid	
X2_6		0,708	0,361	Valid	
X2_7		0,664	0,361	Valid	
Kepuasan Nasabah	Y_1	0,734	0,361	Valid	
	Y_2	0,674	0,361	Valid	
	Y_3	0,727	0,361	Valid	
	Y_4	0,704	0,361	Valid	
	Y_5	0,691	0,361	Valid	
	Y_6	0,695	0,361	Valid	
	Y_7	0,711	0,361	Valid	

Berdasarkan hasil uraian tabel 4 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan kepuasan nasabah (Y) masing-masing memiliki r hitung > r tabel sehingga dapat dinyatakan valid. Hal

ini menunjukkan instrumen yang digunakan telah mampu mengukur dengan tepat sesuai dengan kondisi responden yang sesungguhnya.

4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	N of item
Kualitas pelayanan	0,907	6
Fasilitas	0,890	7
Kepuasan Nasabah	0,900	7

Berdasarkan tabel 5 diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai *Cronbach's alpha* 0,907, variabel fasilitas (X_2) memiliki nilai *Cronbach's alpha* 0,890 dan variabel kepuasan nasabah (X_3) memiliki nilai *Cronbach's alpha* 0,900. Berdasarkan nilai yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa

masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari nilai *alpha* 0,06 sehingga dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian atau dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan telah benar dan mampu menghasilkan nilai yang konsistensi dalam konteks waktu yang berbeda.

4.3 Hasil Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		392
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.99743918
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.057
	Negative	-.023
Kolmogorov-Smirnov Z		1.129
Asymp. Sig. (2-tailed)		.156

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel 6 diatas diambil kesimpulan bahwa kurva nilai residual terstandarisasi memiliki sebaran data normal jika nilai Kolmogorov-Smirnov $Z < Z$ tabel.

Menganalisa hasil uji diatas diambil kesimpulan bahwa data memiliki distribusi normal karena nilai Kolmogorov-Smirnov memiliki tingkat signifikansi $0,156 > 0,05$.

4.4 Hasil uji multikolinearitas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas pelayanan	0,775	1.290
	Fasilitas	0,775	1.290

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Tabel diatas 7 menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kurang dari 10. Nilai VIF untuk kualitas pelayanan dan fasilitas yaitu masing-masing 1.290. sehingga dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi

multikolinearitas antar variabel independen. Nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel yaitu sebesar 0.775 lebih besar dari 0,10, maka hal ini juga menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas.

4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.335	.633		2.108	.036
	Kualitas pelayanan	-.002	.028	-.003	-.060	.952
	Fasilitas	.040	.022	.104	1.813	.071

a. Dependent Variable: RES2

Dari tabel 8 diatas, terlihat Suatu model dapat dikatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas jika nilai probabilitas atau taraf signifikansi lebih dari 0,05. Menurut tabel diatas probabilitas atau taraf signifikansi variabel kualitas pelayanan bernilai 0.952 dan

variabel fasilitas bernilai 0.071, dapat dipastikan model tersebut tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, dengan kata lain kolerasi masing-masing variabel dengan nilai residunya menghasilkan nilai lebih besar dari α .

4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	6.132	1.034		5.930	.000
	Kualitas pelayanan	.124	.046	.104	2.678	.008
	Fasilitas	.647	.036	.686	17.727	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Dari tabel 9 diatas, dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 6.154 + 0.123X_1 + 0.646X_2$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta (a) memiliki nilai sebesar 6.132 yang menunjukkan jika X_1 dan X_2 bernilai nol, maka Y (kepuasan nasabah) memiliki nilai 6.132.
2. Variabel X_1 (kualitas pelayanan) memiliki nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0.124. ini berarti jika variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1% pada variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah sebesar 0.124. koefisien variabel X_1 (kualitas pelayanan)

bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara X_1 dengan Y kepuasan nasabah, artinya semakin meningkat X_1 (kualitas pelayanan) maka akan meningkat Y kepuasan nasabah.

3. Variabel X_2 (fasilitas) memiliki nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0.647. ini berarti jika variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1% pada variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah sebesar 0.647. koefisien variabel X_2 (fasilitas) bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara X_2 dengan Y kepuasan nasabah, artinya semakin meningkat X_2 (fasilitas) maka akan meningkat Y kepuasan nasabah.

4.7 Hasil Uji Koefisien (R^2)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 ^a	.549	.546	2.980

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Dari tabel 10 diatas, dapat dilihat bahwa hasil R square bernilai 0.546. ini berarti bahwa presentase kualitas pelayanan dan fasilitas dalam regresi sebesar 54,9%, atau variasi variabel kepuasan nasabah dapat

dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 54,9%, sedangkan sisanya 45,1% merupakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.8 Hasil Uji T

Tabel 11. Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	6.132	1.034		5.930	.000
	Kualitas pelayanan	.124	.046	.104	2.678	.008
	Fasilitas	.647	.036	.686	17.727	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

- a. Nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah 2.678 sedangkan $t_{tabel} = 1.966$, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, nilai signifikan $0,008 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi variabel independen (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
- b. Nilai t_{hitung} variabel fasilitas (X_2) adalah 17.727 sedangkan $t_{tabel} = 1.966$, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, nilai signifikan $0,00 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi variabel independen (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

4.9 Hasil Uji F

Tabel 12. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4199.565	2	2099.782	236.446	.000 ^b
	Residual	3454.558	389	8.881		
	Total	7654.122	391			

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel 12 diatas, dapat dilihat nilai F_{hitung} adalah 236.446 sedangkan F_{tabel} adalah 3.02, didapat $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian menunjukkan variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.10 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dengan menggunakan metode-metode yang telah dijelaskan sebelumnya dan bantuan program SPSS versi 20 maka dapat disimpulkan hasil uji hipotesis sebagai berikut:

4.10.1 Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian cabang batam

Berdasarkan tabel 11 diatas, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah 2.678 sedangkan $t_{tabel} = 1.966$, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, nilai signifikan $0,008 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian cabang batam. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Lumentut dan Palandeng (2014).

4.10.2 Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian cabang batam

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat bahwa, nilai t_{hitung} variabel fasilitas (X_2) adalah 17.727 sedangkan $t_{tabel} = 1.966$, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, nilai signifikan $0,00 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi fasilitas berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Pontoh, Kawet dan Tumbuan (2014), Sukamma dan Muthalib (2014), Lumentut dan Palandeng (2014), Haryanto (2013), Umboh dan Mandey (2014).

4.10.3 Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bersama-sama Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Cabang Batam

Berdasarkan tabel 12 diatas, dapat dilihat nilai F_{hitung} adalah 236.446 sedangkan F_{tabel} adalah 3.02, didapat $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Pontoh, Kawet dan Tumbuan (2014), Sukamma dan Muthalib (2014), Lumentut dan Palandeng (2014), Haryanto (2013), Umboh dan Mandey (2014).

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada hasil pengujian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mempunyai hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa baik pelayanan yang diberikan akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah.
2. Pada hasil pengujian fasilitas terhadap kepuasan nasabah mempunyai hasil bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan atau disediakan maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang dirasakan.
3. Pada hasil pengujian kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai hasil bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan dan fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang dirasakan.

DAFTAR PUSTAKA

Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 06(01), 1–11. <https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>

Grum, B. B. (2017). Impact of facilities maintenance on user satisfaction. *Facilities*, 35(7–8), 405–421. <https://doi.org/10.1108/F-03-2016-0034>

Kaiman, H., & Zani, A. Y. P. (2013). Influence of Service Quality and Price

of House flat on customer satisfaction (Studies in Marunda flats of North Jakarta). *International Journal of Business and Management Invention*, 2(7), 1–5. <https://doi.org/10.1007/978-1-4939-7398-9>

Kaura, V., & Sharma, D. P. S. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 11. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-04-2014-0048>

Lumentut, F. I., & Palendeng, I. D. (2014). Fasilitas, Servicescape, an Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald'S Manado. *Jurnal EMBA, ISSN: 2303-1174*, 2(3), 126–136. <https://doi.org/10.1007/978-1-59745-261-8>

Nurchahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, 8(1), 23. <https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790>

Philip, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Pontoh, M. B. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan, 2(3), 285–297.

Puspasari, M., & Santosa, S. B. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi. *Jom Fekon Vol. ISSN: 2337-3792*, 2, 1–9.

Rasmansyah. (2017). The effect of service quality and promotion to customer satisfaction and implication of customer loyalty in vehicle financing company in Jakarta Indonesia.

Rusydi. (2017). *customer excellence*. Yogyakarta: Gosyen.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tan, Q., Oriade, A., & Fallon, P. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction in Chinese Fast Food Sector: a Proposal for Cffrserv. *Advances in Hospitality and Tourism Research*, 2(1), 30–53. Retrieved from

http://www.ahtrjournal.org/admin/dosyalar/6/30_53.pdf

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tucker, M., & Pitt, M. (2010). Improving service provision through better management and measurement of customer satisfaction in facilities management. *Journal of Corporate Real Estate*, 12(4), 220–233.

<https://doi.org/10.1108/14630011011094667>

Umboh, V. J., & Mandey, S. L. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Teling. *Jurnal EMBA*, 2(3), 654–663. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>