

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGADAIAN CABANG PANDAAN DENGAN METODE SERVQUAL

Mochamad Fachtur Rahman¹⁾, ST. Salmia, LA²⁾, Sri Indriani³⁾

^{1,2,3)}Program Studi Teknik Industri S1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang

Email : bismillahrahman31@gmail.com

Abstrak, Pegadaian adalah satu-satunya lembaga keuangan non bank milik negara yang melakukan kredit kepada masyarakat dengan sistem gadai. Pegadaian memiliki beberapa pesaingnya seperti koperasi, BPR serta bank-bank syariah. (Nining Catur Pawestriningtyas, Suharyono, Iman Suyadi. 2016).

Permasalahan yang terjadi pada Pegadaian Cabang Pandaan adalah adanya keluhan dari nasabah. Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan, mengetahui nilai gap dan menentukan prioritas perbaikan. Pengukuran kualitas pelayanan pegadaian menggunakan metode *service quality* dengan lima dimensi, *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (kepedulian) menggunakan skala likert dan menentukan prioritas perbaikan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Hasil perhitungan *service quality* didapat nilai gap dimensi *tangibles* (-1.040), *reliability* (-0.909), *responsiveness* (-0.722), *assurance* (-0.800), dan *emphaty* (-0.808) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegadaian yang diberikan kurang sesuai dengan harapan atau keinginan nasabah sebagai pengguna jasa. Hasil *Importance-Performance Analysis* meliputi (3) Pasti ada petugas yang siap melayani, (4) Kondisi lingkungan gedung / kantor bersih dan nyaman, (5) Pegawai berperilaku ramah, baik dan sopan, (6) Kedisiplinan waktu pelayanan, (7) Pegawai selalu bersikap adil dalam melayani sesuai urutan yang datang dan (10) Pegawai melayani pengguna dengan baik, maksimal dan selalu jelas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Gap, *Importance-Performance Analysis*

PENDAHULUAN

Pegadaian adalah satu-satunya lembaga keuangan non bank milik negara yang melakukan kredit kepada masyarakat dengan sistim gadai. Pegadaian memiliki beberapa pesaingnya seperti koperasi, BPR serta bank-bank syariah. Nining Catur Pawestriningtyas, Suharyono, Iman Suyadi (2016). Banyaknya cabang-cabang Pegadaian diberbagai daerah dan perlu adanya evaluasi kualitas pelayanan pada Pegadaian Cabang Pandaan. Evaluasi tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui kekurangan kualitas pelayanan Pegadaian yang diberikan PT. Pegadaian (Persero). Semakin bertambahnya keperluan nasabah harus senantiasa melakukan peningkatan kualitas pelayanan pada Pegadaian Cabang Pandaan.

Bagi pihak Pegadaian hendaknya dapat memperhatikan faktor-faktor ketidakpuasan nasabah. Hal ini dikarenakan faktor tersebut

belum dapat dioptimalkan oleh Pegadaian dalam membentuk nasabah mendapatkan kepuasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah Pegadaian Cabang Pandaan 100% merasa tidak puas. Ketidakpuasan nasabah ini karena faktor berikut : Bukti Fisik yaitu ruangan yang kurang bersih dan harus ditingkatkan lagi pada kebersihannya, kehandalan yaitu Kurangnya kemampuan Pegawai dalam melayani nasabah, Daya Tanggap yaitu Kurangnya kecepatan pegawai dalam melayani, Jaminan yaitu Informasi yang kurang jelas dari pegawai, Empati yaitu Pemberian informasi yang diberikan terkadang kurang memuaskan dan kurang lengkap. Berikut data hasil wawancara dengan beberapa nasabah Pegadaian cabang Pandaan :

Tabel 1 Data Nasabah Tidak Puas

Responden	Faktor	Keterangan
Responden 1	Bukti Fisik	Kantor yang kurang bersih dan harus ditingkatkan lagi pada kebersihan kantor
Responden 2	Kehandalan	Kurangnya kemampuan Pegawai membuka tabungan, giro, mengirim uang, mengambil tabungan, menyelesaikan keluhan, dan jam layanan
Responden 3	Daya Tanggap	Kurangnya kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah dan kecepatan penanganannya
Responden 4	Bukti Fisik	Kurangnya karyawan dan membludaknya pelanggan
Responden 5	Jaminan	Informasi tentang produk-produk pegadaian sebaiknya menyiapkan ruangan dan staf khusus untuk <i>Customer Service</i> agar pelanggan yang tidak bertransaksi tidak mengganggu kasir yang sedang mengerjakan transaksi dari antrian-antrian pelanggan sebelumnya
Responden 6	Empati	Pemberian informasi yang diberikan terkadang kurang memuaskan dan kurang lengkap

(Sumber : Hasil Wawancara)

Berdasarkan paparan di atas, maka dilakukan penelitian mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan Pegadaian Cabang Pandaan yang diberikan PT. Pegadaian (Persero) menggunakan metode *service quality*. *Service Quality* digunakan untuk usaha pembenahan kinerja dan peningkatan kualitas layanan secara bertahap. Metode *servqual* yaitu suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yang dikembangkan oleh Berry, dkk dalam Ahmad Anca Pratika Isandi (2019).

Setelah dilakukan perhitungan *service quality*, kemudian dilanjutkan menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. *Importance-Performance Analysis* merupakan metode yang dapat mengukur hubungan antara kepentingan dan kenyataan layanan yang ingin didapatkan oleh konsumen dengan kinerja layanan yang diterima oleh konsumen. (Titis Intan Permatasari, 2019)

Berdasarkan latar belakang, tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan, kemudian mengetahui nilai gap antara harapan dan kenyataan yang diterima nasabah dan menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan pegadaian.

METODE

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek nasabah Pegadaian cabang Pandaan tahun 2020 pada bulan Maret yaitu sebanyak 148 orang.

• Pengumpulan Data

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung pada Nasabah Pegadaian Cabang Pandaan pada saat menunggu antrian sebagai bahan penelitian, dengan cara pengamatan langsung, terdapat kemungkinan untuk mencatat hal-hal, perilaku, pertumbuhan, dan sebagainya, sewaktu kejadian tersebut berlaku, atau sewaktu perilaku tersebut terjadi untuk mendapatkan data awal.

2. Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui kondisi aktual di lapangan yang memberi kesempatan luas bagi responden atau mahasiswa untuk memberikan jawaban atau tanggapannya terhadap kuesioner.

• Pengolahan Data

1. Uji Normalitas

Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan *software SPSS Statistic 23*. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi data normal atau tidak normal (Azka Madihah, 2012).

2. Uji Validitas

Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan *software SPSS Statistic 23*. Uji Validitas merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. (Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurrahman, 2011)

3. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan *software SPSS Statistic 23*. Sambas Neneng Hartati (2017) dalam bukunya, Uji reliabilitas dikatakan

reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat.

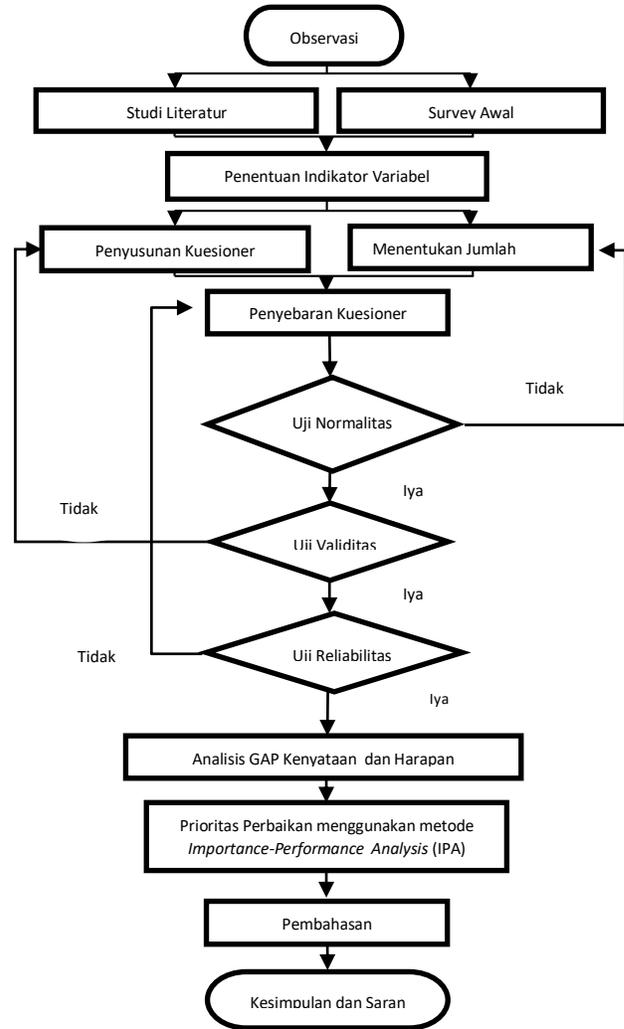
- Analisis Data

1. Metode *Service Quality*

Metode *service quality* yaitu suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yang dikembangkan dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa (Ahmad Anca Pratika Isandi, 2019). Metode *service quality* ini digunakan untuk melihat kualitas layanan melalui 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (Bukti Nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (kepedulian). (Titis Intan Permatasari, 2019).

2. *Importance-Performance Analysis*

Importance-Performance Analysis merupakan metode yang dapat mengukur hubungan antara harapan / kepentingan layanan yang ingin didapatkan oleh konsumen dengan kinerja layanan yang diterima oleh konsumen. (Titis Intan Permatasari, 2019).



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

- Uji Instrumen

Langkah awal pada penelitian ini adalah menyebarkan kuesioner. Penyebaran kuesioner disebarakan kepada 125 responden nasabah Pegadaian cabang Pandaan untuk menguji kuesioner *service quality* berdistribusi normal atau tidak dan untuk menguji kuesioner *service quality* sudah valid digunakan dalam pengukuran persepsi dan ekspektasi nasabah Pegadaian cabang Pandaan.

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas Data 120 Responden

	Predicted Value
N	125
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^c

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistics 23)

Dari tabel 2 di atas diketahui nilai signifikansi sebesar 0,200, dimana nilai tersebut > 0,05 atau dapat dikatakan bahwa data 125 responden di atas berdistribusi normal dan penelitian dapat dilanjutkan.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan 20 Responden

No.	Pernyataan	Kuesioner Kepentingan				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r hitung	r tabel	Kesimpulan	λ hitung	Kesimpulan
1	P1	0,847	0,444	Valid	0,962	Reliabel
2	P2	0,704	0,444	Valid		
3	P3	0,635	0,444	Valid		
4	P4	0,780	0,444	Valid		
5	P5	0,813	0,444	Valid		
6	P6	0,853	0,444	Valid		
7	P7	0,739	0,444	Valid		
8	P8	0,837	0,444	Valid		
9	P9	0,866	0,444	Valid		
10	P10	0,895	0,444	Valid		
11	P11	0,867	0,444	Valid		
12	P12	0,869	0,444	Valid		
13	P13	0,781	0,444	Valid		
14	P14	0,850	0,444	Valid		
15	P15	0,792	0,444	Valid		
16	P16	0,651	0,444	Valid		

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistic 23)

Dari tabel 3 diketahui r hitung dari 16 pernyataan yang ada, kemudian dibandingkan dengan r tabel yakni sebesar 0,444. Diketahui nilai r hitung untuk setiap pernyataan lebih besar dari r tabel atau dapat dikatakan hasil kuesioner valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas diketahui nilai Cronbach's alpha > r tabel sehingga pernyataan untuk uji instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau penelitian ini dapat dilanjutkan.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kenyataan 20 Responden

No.	Pernyataan	Kuesioner Kepentingan				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r hitung	r tabel	Kesimpulan	λ hitung	Kesimpulan
1	P1	0,702	0,444	Valid	0,929	Reliabel
2	P2	0,643	0,444	Valid		
3	P3	0,615	0,444	Valid		
4	P4	0,625	0,444	Valid		
5	P5	0,783	0,444	Valid		
6	P6	0,595	0,444	Valid		
7	P7	0,818	0,444	Valid		
8	P8	0,734	0,444	Valid		
9	P9	0,773	0,444	Valid		
10	P10	0,754	0,444	Valid		
11	P11	0,847	0,444	Valid		
12	P12	0,595	0,444	Valid		
13	P13	0,813	0,444	Valid		
14	P14	0,724	0,444	Valid		
15	P15	0,717	0,444	Valid		
16	P16	0,475	0,444	Valid		

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistic 23)

Dari tabel 4 diketahui r hitung dari 16 pernyataan yang ada, kemudian dibandingkan dengan r tabel yakni sebesar 0,444. Diketahui nilai r hitung untuk setiap pernyataan lebih besar dari r tabel atau dapat dikatakan hasil kuesioner valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas diketahui nilai Cronbach's alpha > r tabel sehingga pernyataan untuk uji instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau penelitian ini dapat dilanjutkan.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan 20 Responden

No.	Pernyataan	Kuesioner Kepentingan				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r hitung	r tabel	Kesimpulan	λ hitung	Kesimpulan
1	P1	0,720	0,444	Valid	0,929	Reliabel
2	P2	0,720	0,444	Valid		
3	P3	0,500	0,444	Valid		
4	P4	0,716	0,444	Valid		
5	P5	0,622	0,444	Valid		
6	P6	0,638	0,444	Valid		
7	P7	0,631	0,444	Valid		
8	P8	0,690	0,444	Valid		
9	P9	0,756	0,444	Valid		
10	P10	0,766	0,444	Valid		
11	P11	0,710	0,444	Valid		
12	P12	0,717	0,444	Valid		
13	P13	0,675	0,444	Valid		
14	P14	0,670	0,444	Valid		
15	P15	0,780	0,444	Valid		
16	P16	0,761	0,444	Valid		

Dari tabel 5 diketahui r hitung dari 16 pernyataan yang ada, kemudian dibandingkan dengan r tabel yakni sebesar 0,444.

Diketahui nilai r hitung untuk setiap pernyataan lebih besar dari r tabel atau dapat dikatakan hasil kuesioner valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas diketahui nilai *Cronbach's alpha* > r tabel sehingga pernyataan untuk uji instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau penelitian ini dapat dilanjutkan.

- Perhitungan *Service Quality*
 Nilai *service quality* didapat dari hasil perhitungan kuesioner kenyataan dan hasil

kuesioner harapan yang diolah menggunakan rumus berikut :

$$Q = P - E$$

Dimana :

Q = Kualitas Pelayanan Nasabah
 E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima
 (Sumber : Ahmad Anca Pratika Isandi, 2019)

Jika :

- Harapan > Kenyataan : Tidak Berkualitas
- Harapan = Kenyataan : Berkualitas
- Harapan < Kenyataan : Sangat Berkualitas

Tabel 6 Hasil perhitungan nilai *service quality*

No	Dimensi (n = 69)	Nilai Kenyataan	Nilai Harapan	Service Quality (GAP)	Keterangan
A.	SARANA FISIK (Tangible)				
1	Pegawai berpenampilan baik dan rapi	2.352	3.256	-0.904	Tidak Sesuai Harapan
2	Kemudahan akses loket/ meja layanan	2.048	3.16	-1.112	Tidak Sesuai Harapan
3	Pasti ada petugas yang siap melayani	2.16	3.288	-1.128	Tidak Sesuai Harapan
4	Kondisi lingkungan gedung/ kantor bersih dan nyaman	1.976	2.992	-1.016	Tidak Sesuai Harapan
	Total	8.536	12.696	-4.16	
	Rata-rata	2.134	3.174	-1.04	
B.	KEANDALAN PELAYANAN (Reliability)				
5	Pegawai berperilaku ramah, baik dan sopan	2.136	3.136	-1	Tidak Sesuai Harapan
6	Kedisiplinan waktu pelayanan	2.184	3.048	-0.864	Tidak Sesuai Harapan
7	Pegawai selalu bersikap adil dalam melayani sesuai urutan yang datang	2.288	3.152	-0.864	Tidak Sesuai Harapan
	Total	6.608	9.336	-2.728	
	Rata-rata	2.202666667	3.112	-0.909333333	
C.	KETANGGAPAN PELAYANAN (Responsiveness)				
8	Pegawai melayani anda dengan cepat, tepat dan tanggap	2.512	3.208	-0.696	Tidak Sesuai Harapan
9	Pegawai siap bersedia menawarkan bantuan	2.552	3.248	-0.696	Tidak Sesuai Harapan
10	Pegawai melayani pengguna dengan baik, maksimal dan selalu jelas	2.288	3.064	-0.776	Tidak Sesuai Harapan
	Total	7.352	9.52	-2.168	
	Rata-rata	2.450666667	3.173333333	-0.722666667	
D.	KEYAKINAN / JAMINAN (Assurance)				
11	Lingkungan yang nyaman dan aman	2.24	3.072	-0.832	Tidak Sesuai Harapan
12	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	2.368	3.12	-0.752	Tidak Sesuai Harapan
13	Pegawai memberikan informasi yang jelas	2.368	3.184	-0.816	Tidak Sesuai Harapan
	Total	6.976	9.376		
	Rata-rata	2.325333333	3.125333333		

(Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari tabel 6 nilai *servqual* yang diketahui terdapat nilai negatif, nilai *servqual* negatif

menandakan kualitas pelayanan Pegadaian cabang Pandaan belum memenuhi ekspektasi (harapan)

nasabah terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang diinginkan.

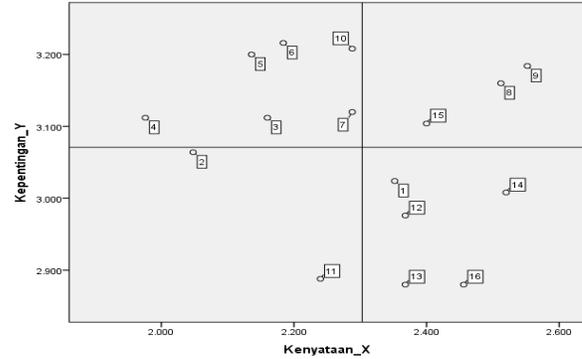
Tabel 7 Hasil Analisis GAP Nasabah Pegadaian Cabang Pandaan

Dimensi	Rata-rata nilai Kenyataan	Rata-rata nilai Harapan	Gap
Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	2.134	3.174	-1,040
Keandalan (<i>Reliability</i>)	2.202	3.112	-0,910
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	2.450	3.170	-0,720
Keyakinan / Jaminan (<i>Assurance</i>)	2.325	3.125	-0,800
Kepedulian (<i>Empathy</i>)	2.458	3.266	-0,808

(Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Pada tabel 7 hasil perhitungan *service quality* secara keseluruhan dari masing-masing dimensi pernyataan bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pegadaian Cabang Pandaan belum memenuhi harapan Nasabah. Kondisi tersebut memerlukan strategi untuk memperbaiki kualitas pelayanan Pegadaian cabang Pandaan (Persero). Maka dari itu diperlukannya *Importance-performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan Pegadaian berdasarkan hasil perhitungan pengukuran tingkat kualitas pelayanan Pegadaian menggunakan metode *service quality*.

• *Importance-Performance Analysis*
Importance-Performance Analysis digunakan untuk mengetahui posisi atribut dari lima variabel. Berdasarkan harapan mengenai tingkat kepentingan (ekspektasi) dan kenyataan yang diterima (persepsi) menurut Nasabah Pegadaian Cabang Pandaan. Metode ini juga digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan nilai GAP dan ketentuan diagram kartesius. Berikut adalah diagram kartesius berdasarkan nilai perhitungan *servqual* :



(Sumber : Pengolahan Data SPSS 23)

Gambar 2 Diagram Kartesius

Berikut hasil *Importance-Performance Analysis* berdasarkan hasil diagram kartesius :

1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan dimensi yang dianggap sangat penting oleh nasabah, akan tetapi pelaksanaan / kinerjanya dianggap tidak sesuai dengan keinginan responden. Oleh karena itu pegadaian cabang Pandaan harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada dimensi yang ada di kuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan responden. Berikut adalah dimensi yang berada pada kuadran A :

1. (3) Pasti ada petugas yang siap melayani.
2. (4) Kondisi lingkungan gedung / kantor bersih dan nyaman.
3. (5) Pegawai berperilaku ramah, baik dan sopan.
4. (6) Kedisiplinan waktu pelayanan.
5. (7) Pegawai selalu bersikap adil dalam melayani sesuai urutan yang datang.
6. (10) Pegawai melayani pengguna dengan baik, maksimal dan selalu jelas.

2. Kuadran B

Sedangkan pada kuadran B, responden menganggap dimensi pada kuadran ini sangat penting sehingga ini wajib dipertahankan. Dimensi tersebut antara lain :

1. (8) Pegawai melayani anda dengan cepat, tepat dan tanggap.
2. (9) Pegawai siap bersedia menawarkan bantuan.
3. (15) Penjelasan pegawai mudah dimengerti.

3. Kuadran C

Pada kuadran C menunjukkan dimensi yang kurang penting dan kurang memuaskan, sehingga responden bersikap biasa saja, dimensi yang ada pada kuadran ini antara lain sebagai berikut :

1. (2) Kemudahan akses loket / meja layanan.
2. (11) Lingkungan yang nyaman dan aman.

4. Kuadran D

Sedangkan pada kuadran terakhir yaitu kuadran D, dimana dimensi tersebut kurang penting namun kinerjanya memuaskan. Dimensi yang ada pada kuadran D adalah :

1. (1) Pegawai berpenampilan baik dan rapi.
2. (12) Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.
3. (13) Pegawai memberikan informasi yang jelas.
4. (14) Pegawai memahami kebutuhan nasabah.
5. (16) Pegawai berkomunikasi dengan baik dan sopan.

Pada tahap *Importance-Performance Analysis* diperoleh hasil yakni indikator yang harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan ada enam yaitu : (3) Pasti ada petugas yang siap melayani, (4) Kondisi lingkungan gedung / kantor bersih dan nyaman, (5) Pegawai berperilaku ramah, baik dan sopan, (6) Kedisiplinan waktu pelayanan, (7) Pegawai selalu bersikap adil dalam melayani sesuai urutan yang datang dan (10) Pegawai melayani pengguna dengan baik, maksimal dan selalu jelas karena hal tersebut dianggap penting oleh nasabah akan tetapi pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, ada tiga kesimpulan dari penelitian ini yaitu :

1. Dari hasil perhitungan *Service Quality* pada Pegadaian cabang Pandaan yang diberikan PT. Pegadaian (Persero) didapat bahwa secara keseluruhan tiap dimensi pernyataan bernilai negatif. Hal tersebut menunjukkan pelayanan dikatakan kurang sesuai dengan keinginan dan harapan dari nasabah sebagai pengguna jasa.
2. Hasil *GAP Analysis* pada Pegadaian Cabang

Pandaan didapat bahwa :

Hasil perhitungan *service quality* didapat nilai gap dimensi *tangibles* (-1.040), *reliability* (-0.909), *responsiveness* (-0.722), *assurance* (-0.800), dan *emphaty* (-0.808) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegadaian yang diberikan kurang sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah sebagai pengguna jasa.

3. Hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA) berdasarkan diagram kartesius :

Hasil yang harus diprioritaskan yaitu : (3) Pasti ada petugas yang siap melayani, (4) Kondisi lingkungan gedung / kantor bersih dan nyaman, (5) Pegawai berperilaku ramah, baik dan sopan, (6) Kedisiplinan waktu pelayanan, (7) Pegawai selalu bersikap adil dalam melayani sesuai urutan yang datang dan (10) Pegawai melayani pengguna dengan baik, maksimal dan selalu jelas

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan adalah :

a. Bagi Pegadaian cabang Pandaan yang diberikan PT. Pegadaian (Persero)

1. Pegadaian cabang Pandaan dapat memperbaiki kinerja atau kualitas pelayanan pegadaian dari semua dimensi pelayanan.
2. Pegadaian cabang Pandaan yang diberikan PT. Pegadaian (Persero) memprioritaskan perbaikan kualitas pelayanan pada enam elemen yaitu :
 - (3) Pasti ada petugas yang siap melayani.
 - (4) Kondisi lingkungan gedung / kantor bersih dan nyaman.
 - (5) Pegawai berperilaku ramah, baik dan sopan.
 - (6) Kedisiplinan waktu pelayanan.
 - (7) Pegawai selalu bersikap adil dalam melayani sesuai urutan yang datang.
 - (10) Pegawai melayani pengguna dengan baik, maksimal dan selalu jelas.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Anca Pratika Isandi. 2019. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Desa Karangates*

- Kecamatan Sumberpucung*. Skripsi. Program Studi Teknik Industri S1, Institut Teknologi Nasional Malang, Malang
- Hartati, N. 2017. *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Ida Bagus Suardika, Nelly Budiharti, dan Ady Utomo. 2018. *Pengukuran Kualitas Layanan Publik Studi di Kantor Desa Tunjungtirto Kecamatan Singosari Kabupaten Malang*. ITN-Malang, Malang.
- Kasmari, R.A. Marlien. 2018. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Universitas Stikubank Semarang*, Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia.
- Madiah A. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Teknologi Pertanian Bogor, Bogor.
- Nining C. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)*. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Rezki Rohmantara, Julian Rebecca. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kegiatan Akademik Menggunakan Metode Service Quality Di Universitas Komputer Indonesia*. Skripsi. Program Studi Teknik Industri, Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Tjiptono, F. dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. CV ANDY OFFSET, Yogyakarta.
- Titis I. 2019. *Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SWOT dan Service Quality Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu*. Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang. Malang.