

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PENAJAM

Nurul¹, Totok Ismawanto², Hasto Finanto³

¹Mahasiswa Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

nurulsafitri2906@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at PT Pegadaian (Persero) Penajam Branch.

This research was conducted using quantitative methods. The population of this research is all customers at PT. Pegadaian (Persero) Penajam Branch. The sample for this research consisted of 322 respondents, the sampling method was the Probability Sampling technique with the Simple Random Sampling type. Data collection uses questionnaires or questionnaires. The research results show that Service Quality simultaneously has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Tangible, Reliability, Assurance partially have a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Meanwhile, responsiveness and empathy partially have no effect on customer satisfaction. The results of this research are in line with previous research conducted by Septia, et al (2023). It is hoped that future researchers will add other variables and a larger sample. The research object is expected to pay attention to and improve services so that customers feel more satisfied with the services provided.

Keywords: *Quality Of Service, Customer Satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Penajam.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Populasi Penelitian ini adalah seluruh nasabah yang di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam. Sampel penelitian ini berjumlah 322 responden, metode pengambilan sampel yaitu teknik *Probability Sampling* dengan jenis *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner atau angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Jasa Layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Bukti Fisik, Kehandalan, Jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan Daya Tanggap dan Empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Septia, dkk (2023). Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain dan sampel yang lebih banyak. Untuk objek penelitian diharapkan dapat memperhatikan dan meningkatkan lagi pelayanan agar nasabah merasa lebih puas lagi terhadap pelayanan yang telah diberikan.

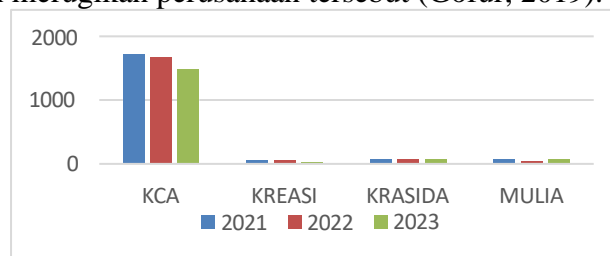
Kata Kunci: *Kualitas Jasa Layanan, Kepuasan Nasabah*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Pelaku industri perbankan di era globalisasi pada saat ini berlomba-lomba untuk memberikan layanan terbaik dan paling efektif kepada masyarakat. Perkembangan institusi keuangan sangat berkontribusi terhadap perkembangan dan pertumbuhan masyarakat saat ini. Semua mengupayakan kemampuan dalam memberikan hasil maksimal kepada nasabah yang bertujuan untuk mendapatkan kemenangan dalam persaingan di dunia industri. Kepuasan Nasabah erat kaitannya dengan Kualitas Pelayanan dan kinerja pekerja pada suatu sektor di dunia perbankan. Perkembangan lembaga keuangan saat ini telah mengalami kemajuan cukup pesat, dibuktikan dengan banyaknya lembaga keuangan yang berdiri (Hanum, 2023).

Tujuan utama sebuah perusahaan salah satunya adalah menciptakan kepuasan nasabah. Faktor yang mendorong komunikasi masyarakat yang positif dan baik dari mulut ke mulut salah satunya adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan akan menghargai dan mudah percaya tentang yang sudah orang lain katakan perihal suatu produk dan juga layanan apabila layanan atau produk itu memuaskan harapan dan keinginan mereka. Maka dari itu kepuasan nasabah salah satu elemen sangat penting bagi sebuah perusahaan karena apabila nasabah merasakan kekecewaan atas layanan, maka hal ini akan merugikan perusahaan tersebut (Gofur, 2019).



Gambar 1.1 Jumlah Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam

Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam

Pada data diatas dapat di lihat bahwa perkembangan jumlah data nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Penajam terdapat fenomena dimana jumlah data nasabah mengalami penurunan maupun kenaikan. Pada produk kredit cepat aman mengalami penurunan tahunan yang signifikan jumlah nasabah dari 1.722 menurun di angka 1.490. Produk kreasi mengalami penurunan dari tahun 2019-2023 dari 60 nasabah menjadi 24 nasabah. Produk krasida mengalami penurunan tahun 2019 sebanyak 80 nasabah dan 2023 terdapat 70 nasabah. Terakhir produk mulia tahun 2021 ke 2022 mengalami penurunan dan tahun 2022 ke 2023 mengalami kenaikan kembali diangka 63 nasabah. Dengan terjadinya penurunan, tidak menutup kemungkinan pelayanan yang diberikan perusahaan kurang memuaskan nasabah, sehingga banyak nasabah yang tidak lagi menggunakan jasa tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Jasa Layanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam?
2. Apakah variabel *Tangible* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam?
3. Apakah variabel *Realibility* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam?
4. Apakah variabel *Responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam?
5. Apakah variabel *Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam?
6. Apakah variabel *Emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Jasa Layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam;
2. Untuk mengetahui variabel *Tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam;
3. Untuk mengetahui variabel *Realibility* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam;
4. Untuk mengetahui variabel *Responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam;
5. Untuk mengetahui variabel *Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam;
6. Untuk mengetahui variabel *Emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam.

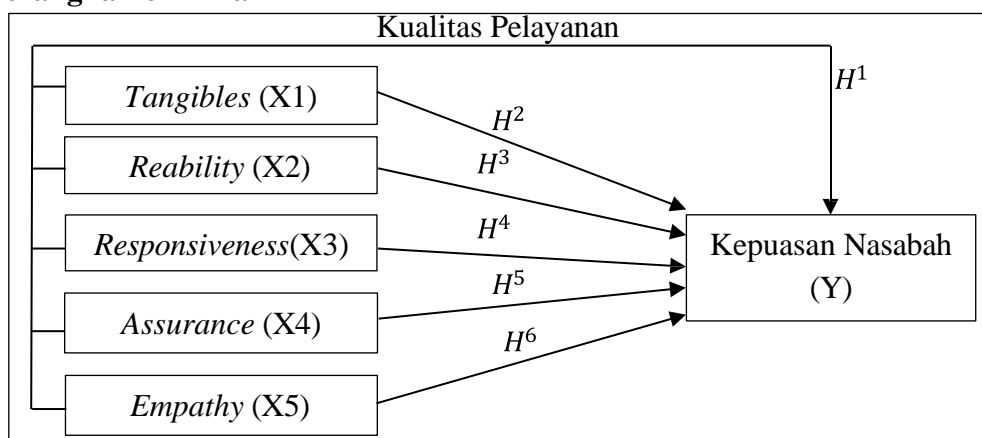
1.4. Penelitian Terdahulu

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Septia, dkk (2023) yang menyatakan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan ini sangat membantu nasabah dalam proses transaksi menjadi lancar dan puas terhadap layanan. Penelitian sejalan dengan Khaerunnisa dkk, (2023) menyatakan bahwa variabel Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Jika indikator pengukur variabel Kualitas Layanan semakin ditingkatkan akan menunjang peningkatan Kepuasan Nasabah.

Penelitian yang dilakukan Sani, dkk (2022) menghasilkan bahwa variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Jika semua variabel ditingkatkan, ini akan menguntungkan bagi perusahaan. Untuk itu penting bagi sebuah perusahaan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan untuk mendorong masyarakat untuk menggunakan kembali jasa atau produk.

Penelitian Jalaludin, (2021) menyatakan hasil yaitu Kualitas Jasa Pelayanan yang dilakukan PT BSBP Serang Banten kurang memuaskan dengan lebih banyak partisipan menyatakan ragu-ragu, kesenjangan ini menghasilkan nilai yang negatif sehingga menunjukkan rasa puas nasabah kurang memuaskan nasabah. Penelitian Sayekti dkk, (2022) hasil analisis variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

1.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber: Penulis (2024)

1.6. Hipotesis Penelitian

- H1: Diduga Kualitas Jasa Layanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah
 H2: Diduga *Tangible* secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah

- H3: Diduga *Reliability* secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah
 H4: Diduga *Responsiveness* secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah
 H5: Diduga *Assurance* secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah
 H6: Diduga *Empathy* secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada perusahaan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam, berlokasi di Jl. Propinsi Km 1 Rt. 04 Penajam, Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur. Penelitian dilakukan selama 6 bulan, dimulai sejak bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2024.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis data primer dengan jenis penelitian kuantitatif. Metode pengambilan data menggunakan kuisioner atau angket yang diberikan kepada para responden. Populasi adalah jumlah nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Penajam periode 2023. Populasi sebanyak 1.647 dengan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% sehingga didapatkan sampel sebesar 322 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Probability* sampling dengan jenis *simple random* sampling.

2.3. Metode Analisis Data

Teknik analisis data didasarkan pada rumusan masalah dan juga hipotesis, sehingga mudah untuk menentukan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data dan juga menguji hipotesis tersebut. Penulis menggunakan analisis data analisis regresi linier berganda untuk melihat bagaimana variabel independen dan variabel dependen berhubungan satu sama lain.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Uji Instrumen

Tabel 4.1 Uji Validitas

No	Variabel	Item Soal	r hitung	Ket	No	Variabel	Item Soal	r hitung	Ket
1.	<i>Tangible</i>	<i>Item 1</i>	0,739	Valid	4.	<i>Assurance</i>	<i>Item 1</i>	0,667	Valid
		<i>Item 2</i>	0,641	Valid			<i>Item 2</i>	0,730	Valid
		<i>Item 3</i>	0,672	Valid			<i>Item 3</i>	0,746	Valid
		<i>Item 4</i>	0,699	Valid			<i>Item 4</i>	0,742	Valid
2.	<i>Reliability</i>	<i>Item 1</i>	0,563	Valid	5.	<i>Empathy</i>	<i>Item 1</i>	0,736	Valid
		<i>Item 2</i>	0,712	Valid			<i>Item 2</i>	0,695	Valid
		<i>Item 3</i>	0,749	Valid			<i>Item 3</i>	0,784	Valid
		<i>Item 4</i>	0,689	Valid			<i>Item 4</i>	0,818	Valid
3.	<i>Responsiveness</i>	<i>Item 1</i>	0,745	Valid	6.	Kepuasan Nasabah	<i>Item 1</i>	0,715	Valid
		<i>Item 2</i>	0,776	Valid			<i>Item 2</i>	0,741	Valid
		<i>Item 3</i>	0,707	Valid			<i>Item 3</i>	0,794	Valid
		<i>Item 4</i>	0,729	Valid			<i>Item 4</i>	0,740	Valid
						<i>Item 5</i>	0,728	Valid	

Sumber: Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan sampel didapatkan nilai r tabel yaitu sebesar 0,1093. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *item* pertanyaan yang digunakan dalam semua variabel memiliki nilai r Hitung > r Tabel. Maka, keseluruhan *item* pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan **valid**.

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas Reliabilitas	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,623	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,613	0,60	Reliabel

<i>Responsiveness</i>	0,721	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,692	0,60	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,753	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,795	0,60	Reliabel

Sumber: Diolah Penulis (2024)

Hasil pengujian reliabilitas tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada semua variabel memiliki nilai Cronbach Alpha diatas 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua *item* pertanyaan pada kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan **reliabel**.

b. Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Data Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
N	322
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200c

Sumber: Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikan residual (2-tailed) pada pengujian normalitas dengan uji kломogrov smirnov memperoleh nilai signifikan sebesar 0,200 >0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi berdistribusi **normal**.

2. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.536	1.865
	X2	.407	2.459
	X3	.445	2.248
	X4	.652	1.533
	X5	.749	1.335

Sumber: Diolah Penulis (2024)

Tabel 4.4 menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai toleransi > 0,10 dan nilai VIF < 10 sehingga tidak ditemukan gejala multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.094	.798			2.623	.009
	Tangible	.021	.043	.038		.487	.627
	Reliability	.038	.052	.065		.732	.465
	Responsiveness	-.007	.045	-.012		-.147	.883
	Assurance	-.055	.032	-.099		-1.729	.085
	Empathy	-.020	.033	-.039		-.596	.551

Sumber: Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan hasil pada tabel 4.4 bahwa nilai signifikansi variabel independen menghasilkan nilai lebih dari 0,05. Jadi dapat dinyatakan bahwa model regresi pada variabel-variabel independen tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	3.461	1.039	
	X1	.184	.070	.151
	X2	.450	.085	.347
	X3	.124	.075	.104
	X4	.187	.063	.153
	X5	.065	.056	.056

Sumber: Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 4.6, persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,461 + 0,184 (X1) + 0,450 (X2) + 0,124 (X3) + 0,187 (X4) + 0,065 (X5) + \epsilon$$

d. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 ^a	.442	.434	2.09759

Sumber: Diolah Penulis (2024)

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai R² adalah 0,442. Hal ini berarti 44,2 persen dari variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Dengan ini diartikan bahwa antara variabel Kualitas Jasa Layanan yang meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki hubungan yang kuat dengan Kepuasan Nasabah. Sementara 55,8 persen lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model.

e. Uji F (Simultan)

Tabel 4.8 Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a			
Model		F	Sig.
1	Regression	50.148	.000 ^b

Sumber: Diolah Penulis (2024)

Tabel 4.8 menunjukkan nilai F hitung 50,148. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan F tabel yang didapatkan dari $df1 = k - 1$ dengan k ialah banyak variabel sehingga $df1 = 6 - 1 = 5$. Kemudian $df2$ diperoleh dari $df2 = n - k$ dimana n ialah jumlah dari sampel, k ialah banyak variabel sehingga $df2 = n - 6 = 322 - 6 = 316$, hasil nilai F tabel 2,24. Hal ini menunjukkan F hitung $49,047 > F$ tabel 2,24 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini disimpulkan bahwa Hipotesis 1 Kualitas Jasa Layanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Cabang Penajam **diterima**.

f. Uji t (Parsial)

Tabel 4.9 Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	3.332	.001

X1	2.626	.009
X2	5.267	.000
X3	1.649	.100
X4	2.938	.004
X5	1.156	.249

Sumber: Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan pengaruh variabel independen secara parsial dilihat dari nilai perbandingan antara t hitung dan t tabel serta dari nilai signifikansi. Nilai t hitung diperoleh berdasarkan $df = (a/2; n - k - 1)$ dengan a adalah nilai probabilitas sebesar 0,05, n adalah jumlah responden yaitu 322, dan k yaitu jumlah variabel sebanyak 6. Sehingga $df = (0,05/2; 322 - 6 - 1) = (0,025; 315)$ dan diperoleh nilai t tabel 1,968. Berikut penjabaran hasil uji:

1. Pada variabel *Tangibles* (X1) diperoleh nilai t hitung 2,626 > t tabel 1,968 dan jika dilihat dari nilai signifikansi 0,009 (< 0,05) yang berarti variabel *Tangibles* (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Penajam, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 (H2) **diterima**.
2. Pada variabel *Reliability* (X2) diperoleh nilai t hitung 5,267 > t tabel 1,968 dan nilai signifikansi 0,000 (< 0,05) yang berarti variabel *Reliability* (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Penajam, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 (H3) **diterima**.
3. Pada variabel *Responsiveness* (X3) diperoleh nilai t hitung 1,649 < t tabel 1,968 dan nilai signifikansi 0,100 (> 0,05) yang berarti variabel *Responsiveness* (X3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Penajam, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 (H4) **ditolak**.
4. Pada variabel *Assurance* (X4) diperoleh nilai t hitung 2,938 > t tabel 1,968 dan nilai signifikansi 0,004 (< 0,05) yang berarti variabel *Assurance* (X4) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Penajam, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 (H5) **diterima**.
5. Pada variabel *Empathy* (X5) diperoleh nilai t hitung 1,156 < t tabel 1,968 dan nilai signifikansi 0,249 (> 0,05) yang berarti variabel *Empathy* (X5) secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Penajam, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 (H6) **ditolak**.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka bisa disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Jasa Layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Penajam.
2. *Tangible* atau Bukti Fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Penajam.
3. *Reliability* atau Keandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Penajam.
4. *Responsiveness* atau Daya Tanggap secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Penajam.
5. *Assurance* atau Jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Penajam.
6. *Empathy* atau Empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Penajam.

5. Saran

Dari hasil penelitian, berikut beberapa saran yang diajukan yakni:

1. Untuk peneliti berikutnya, bisa meneliti jenis persepsi yang lainnya yang juga bisa meningkatkan kepuasan nasabah dan dapat memperluas objek atau subjek penelitian.
2. Saran untuk perusahaan, Terus mempertahankan kualitas jasa layanan yang diberikan agar nasabah terus merasa puas sehingga dapat menggunakan jasa perusahaan kembali.

6. Ucapan Terimakasih

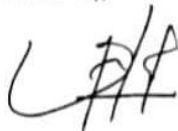
Peneliti menyadari bahwa penyelesaian Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Totok Ismawanto, MM.Pd selaku pembimbing I dan Bapak Hasto Finanto, SE., M.S.c. selaku pembimbing II serta seluruh dosen Politeknik Negeri Balikpapan.

Daftar Pustaka

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Hanum. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian CP Gaharu Medan. 5(1), 214–217.
- Jalaludin, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 1(2), 40–48. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v1i2.212>
- Khaerunnisa, A., Munir, A. R., & ... (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah. *Seiko: Journal of ...*, 6(2), 479–492. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/4971%0Ahttps://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/download/4971/3270>
- Sani, I., & Kunci, K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT . Asuransi Jasa Indonesia Cabang Medan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1), 333–346.
- Sayekti, F., Tarigan, B., Endang, L., & Reni, W. (2022). Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa The Influence of Service Quality Dimensions on Service User Satisfaction *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*. *Jurnal Riset Akuntansi*, 9, 16–26.
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (Ambitek)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>

Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing I & 2:

Pembimbing 1



Drs. Totok Ismawanto, MM.Pd
NIP. 196204231988031008

Pembimbing 2



Hasto Finanto, SE., M.S.c.
NIK. 2015.90.017