

## ABSTRAK

Sebagai badan usaha milik negara, PT Pegadaian berperan penting dalam menunjang perekonomian masyarakat. Di era revolusi industri keempat dan beragamnya tantangan yang akan dihadapi Indonesia ke depan, persaingan antar sektor semakin meningkat sehingga memerlukan pelayanan yang efektif dan andal. Oleh karena itu, terobosan dan inovasi yang terus diperbarui oleh PT Pegadaian perlu dilakukan evaluasi terkait pelayanan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan basis pelanggan di Pegadaian Cilacap. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pemilihan responden yang menggunakan *probability* sampling. Sejumlah seratus kuesioner akan disebar dan dianggap layak untuk dianalisis. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data meliputi angket, dokumentasi, dan observasi. Validitas data diuji dengan *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) dengan menggunakan korelasi dimana taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 10%, dan reliabilitasnya diuji dengan *Cronbach's Alpha*. Teknik regresi ordinal tau-c digunakan dalam penelitian ini, dengan analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 23. Serta dari hasil koefisien regresi ordinal yang dilaksanakan didapatkan hasil bahwa model regresi ordinal yang digunakan pada penelitian ini terdapat fit atau bersesuaian yang dimaknai bahwa model regresi logistic ordinal ini dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan Pegadaian Cabang Cilacap terhadap kepuasan pelanggan dinilai baik. (2) Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pegadaian Cabang Cilacap yang dibuktikan menggunakan uji Kendall Tau sebesar 0,931 bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. (3) Berdasarkan hasil *Case Processing Summary* memberikan penilaian tinggi terhadap kepuasan pelanggan yakni 50%, dan memberikan penilaian sedang sebanyak 41%, dan rendah sebanyak 9% , sedangkan penilaian terhadap kualitas pelayanan, sebanyak 45% memberikan penilaian tinggi, 46% memberikan penilaian sedang dan rendah sebanyak 9% (4) Hasil dari R Square variabel kualitas layanan mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 61% dengan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain dengan nilai estimate sebesar -40.519 menunjukkan semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin menurunkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan,

## SUMMARY

As a state-owned enterprise, PT Pegadaian plays a crucial role in supporting the economic development of the community. In the era of the fourth industrial revolution and the diverse challenges that Indonesia will face in the future, competition among sectors is intensifying, necessitating effective and reliable services. Therefore, the continuous breakthroughs and innovations by PT Pegadaian require an evaluation of customer service.

The objective of this research is to investigate how service quality contributes to customer satisfaction in enhancing the customer base at Pegadaian Cilacap. This study employs a quantitative method with respondent selection utilizing probability sampling. Several hundred questionnaires will be distributed and deemed suitable for analysis. Data collection methods include surveys, documentation, and observation. Data validity is tested using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) through correlation analysis with a significance level ( $\alpha$ ) of 10%, and reliability is assessed using Cronbach's Alpha. The ordinal tau-c regression technique is applied in this research, and data analysis is conducted using IBM SPSS Statistics version 23. The results of the ordinal regression coefficients indicate that the model used in this study is a good fit, meaning that the ordinal logistic regression model can be used to predict the influence between Service Quality variables and customer satisfaction.

The research findings reveal that: (1) The service quality of Pegadaian Cilacap Branch towards customer satisfaction is assessed as good. (2) There is a strong relationship between service quality and customer satisfaction at Pegadaian Cilacap Branch, as evidenced by a Kendall Tau test result of 0.931, indicating a strong positive correlation between service quality and customer satisfaction. (3) Based on the Case Processing Summary, customer satisfaction is rated high at 50%, moderate at 41%, and low at 9%, while the evaluation of service quality indicates 45% high, 46% moderate, and 9% low. (4) The R Square result for the service quality variable explains customer satisfaction by 61%, with the remaining influenced by other variables. The estimated value of -40.519 indicates that lower service quality decreases customer satisfaction. Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality,

**Keywords: Customer satisfaction, Service Quality.**