

## RINGKASAN

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan hal utama yang harus diperhatikan saat proses pemberian layanan kepada pelanggan karena dapat mempengaruhi kesuksesan yang didapat. Salah satu perusahaan jasa yang ada di Indonesia yaitu PT Pegadaian (Persero) dimana perusahaan ini bergerak pada pemberian pinjaman melalui sistem gadai. Dalam memberikan pelayanan yang baik, maka proses layanan harus dilaksanakan dari setiap lini perusahaan melalui unit terkecil. Untuk itu penelitian kali ini difokuskan pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Mersi yang merupakan salah satu bagian dari PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Mersi kepada nasabahnya.

Penelitian ini dilihat melalui pengukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Metode yang digunakan ialah kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, sikap, aktivitas sosial, kepercayaan, dan pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam memilih informan yang sesuai dengan tujuan penelitian, teknik yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Mersi sudah berjalan dengan baik, tetapi belum optimal. Masih terdapat aspek yang belum maksimal dilaksanakan yaitu pada aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) terdapat kekurangan pada waktu pelayanan. Untuk aspek lainnya sudah mendapatkan hasil yang baik atas pelayanan yang diberikan. Kesimpulan atas penelitian kualitas pelayanan di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Mersi ini sudah mendapatkan hasil baik. Akan tetapi, perlu ada peningkatan pada aspek yang dirasa kurang dan mempertahankan aspek yang lain sehingga tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pegadaian, Kinerja Pegawai, Nasabah, Pelayanan**

## SUMMARY

For companies engaged in the service sector, service quality is a key aspect that must be prioritized during the service delivery process, as it can significantly influence their success. One of the service companies in Indonesia is PT Pegadaian (Persero), which operates in providing loans through a pawn system. To deliver excellent service, the service process must be implemented across all company levels, starting from the smallest units. This study focuses on PT Pegadaian (Persero) Mersi Branch Service Unit, which is part of PT Pegadaian (Persero) Purwokerto Branch Office. This study aims to assess the quality of service provided by PT Pegadaian (Persero) Mersi Branch Service Unit to its customers.

The research of service quality in PT Pegadaian (Persero) Mersi Branch Service Unit will be seen on aspects proposed by Zeithaml, Parasuraman, and Berry, which includes Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research method employed is descriptive qualitative. Descriptive qualitative methods are used to describe and analyze phenomena, events, attitudes, social activities, beliefs, and thoughts of individuals or groups. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. To select informants relevant to the research objectives, accidental sampling was employed.

The research results indicate that the service quality provided by PT Pegadaian (Persero) Mersi Branch Service Unit has been good but not yet optimal. There are still shortcomings, particularly in the Responsiveness aspect, where service timeliness needs improvement. Other aspects have shown positive results regarding the service delivered. In conclusion, the service quality at PT Pegadaian (Persero) Mersi Branch Service Unit has generally achieved good results. However, improvements are necessary in areas identified as lacking, and always maintaining of other aspects to achieve even better service quality.

**Keywords: Service Quality, Pegadaian, Employee Performance, Customer, Service**