



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Paniki

Thelya Visencia Claribel Kansil^{1*}, Cysca Langi², Nisba Silvana³, Efendy Rasjid⁴

¹⁻⁴Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia

Email: thelyakansil0305@gmail.com¹, cyscaikelangi@gmail.com², nisbasilvana82@gmail.com³, rasjidefendy@gmail.com⁴

*Penulis Korespondensi: thelyakansil0305@gmail.com

Abstract. This study aims to examine the effect of service quality and facilities on customer satisfaction at PT. Pegadaian Branch Service Unit (UPC) Paniki. The research was motivated by several issues in service delivery, including long waiting times, changes in fund disbursement procedures, uncomfortable room temperatures, limited parking space, and an inefficient queue number system, which may affect customer satisfaction. This study employed a quantitative approach with a descriptive method. The sample consisted of 50 PT. Pegadaian UPC Paniki customers selected using non-probability purposive sampling. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS version 4.1.1.8. The analysis included outer model evaluation through validity and reliability testing, as well as inner model evaluation through the coefficient of determination (R^2), effect size (f^2), and hypothesis testing using bootstrapping. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Facilities also have a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, service quality and facilities contribute significantly to improving customer satisfaction. These findings emphasize the importance of improving service quality, process efficiency, and supporting facilities to enhance customer satisfaction sustainably.

Keywords: Customer Satisfaction; Facilities; PT. Pegadaian; SEM-PLS; Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Paniki. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam pemberian layanan, antara lain waktu tunggu yang lama, perubahan prosedur pencairan dana, suhu ruangan yang tidak nyaman, keterbatasan lahan parkir, dan sistem nomor antrean yang kurang efisien, yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Sampel penelitian terdiri dari 50 pelanggan PT Pegadaian UPC Paniki yang dipilih menggunakan teknik *non-probability purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)* dengan perangkat lunak SmartPLS versi 4.1.1.8. Analisis mencakup evaluasi outer model melalui uji validitas dan reliabilitas, serta evaluasi *inner model* melalui koefisien determinasi (R^2), ukuran pengaruh (effect size atau f^2), dan pengujian hipotesis menggunakan metode bootstrapping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kualitas layanan dan fasilitas berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan, efisiensi proses, dan fasilitas pendukung demi meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Fasilitas; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Layanan; PT Pegadaian; SEM-PLS.

1. LATAR BELAKANG

Lembaga keuangan merupakan bagian penting dalam sistem perekonomian suatu negara karena berperan sebagai perantara dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat guna mendukung kegiatan pembiayaan. Melalui fungsi tersebut, lembaga keuangan berkontribusi dalam mendorong aktivitas ekonomi serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam perekonomian Indonesia, lembaga keuangan terbagi atas lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank yang keduanya memiliki peran strategis dalam kelancaran distribusi dana di masyarakat. Salah satu lembaga keuangan bukan bank yang

banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah PT. Pegadaian. Dalam menjalankan fungsinya, Pegadaian dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang optimal, karena kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik akan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Pemberian pelayanan yang berkualitas kepada nasabah merupakan salah satu strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan serta mempertahankan tingkat kepuasan nasabah. Menurut (Al-Ghifari, 2022), Kualitas Pelayanan adalah penilaian komprehensif tingkat layanan yang baik, dan jika layanan yang diberikan sesuai harapan nasabah akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Menurut Kotler, fasilitas merupakan seluruh sarana dan perlengkapan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk menunjang kenyamanan serta memberikan kemudahan kepada konsumen dalam menggunakan layanan yang ditawarkan (Kurniawan & Soliha, 2022). Penyediaan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang optimal akan memberikan kesan positif bagi nasabah, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Kepuasan Nasabah adalah suatu yang dirasakan nasabah ketika menerima jasa atau produk dari suatu perusahaan. Kepuasan nasabah tercipta ketika kita memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap nasabah.

Kepuasan ketidakpuasan nasabah sebagai respon nasabah terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan terhadap apa yang diberikan perusahaan (Marlina & Bimo, 2018) Setiap perusahaan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang optimal kepada seluruh nasabah agar tercipta rasa puas dan ketertarikan dalam menggunakan jasa PT Pegadaian. Kualitas pelayanan menjadi unsur yang sangat penting untuk diperhatikan karena berperan dalam menentukan baik atau tidaknya layanan yang diterima oleh nasabah, (Mulyapradana et al., 2020). Kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting bagi perusahaan karena memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan tersebut akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan Nasabah secara optimal. Dengan adanya Penerapan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang baik, keberlangsungan operasional lembaga keuangan, khususnya PT. Pegadaian UPC Paniki Manado sebagai lembaga keuangan nonbank, dapat berjalan secara efektif. Kualitas pelayanan dan Fasilitas tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, tetapi juga memiliki peranan penting dalam membentuk tingkat kepuasan, kepercayaan nasabah. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan dan Fasilitas secara berkelanjutan perlu dijadikan fokus utama PT. Pegadaian agar mampu memberikan pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan ekspektasi nasabah serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan dalam jangka panjang. PT. Pegadaian saat ini menyediakan beragam produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan masyarakat. Produk unggulan yang ditawarkan adalah

Kredit Cepat Aman (KCA), yaitu fasilitas pinjaman dengan jaminan barang bernilai seperti emas, perhiasan, kendaraan, maupun barang elektronik yang diproses secara cepat dan sederhana. Selain layanan gadai, Pegadaian juga menawarkan produk pembiayaan non-gadai, antara lain Kreasi, yaitu kredit yang ditujukan bagi pelaku usaha dengan jaminan BPKB kendaraan, serta Krasida yang merupakan kredit dengan sistem angsuran bulanan dan jaminan emas. Keberagaman produk tersebut memungkinkan Pegadaian untuk bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, seperti perbankan dan perusahaan fintech, dalam menyediakan layanan keuangan yang praktis dan efisien. Disamping itu, peran pemerintah melalui pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) turut mendukung perkembangan sektor ini. Regulasi serta pengawasan dari OJK memberikan jaminan keamanan bagi masyarakat, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap lembaga Pegadaian. memberikan jaminan keamanan bagi masyarakat, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap lembaga Pegadaian.

Dalam Perusahaan Kualitas Pelayanan harus ditingkatkan dalam upaya untuk membuat Perusahaan lebih maju, karena merupakan salah satu faktor yang paling menentukan kepuasan nasabah, terutama dalam sektor jasa seperti pegadaian. Kualitas Pelayanan yang ada di Perusahaan dapat diukur dengan indikator, Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Dari indikator tersebut terdapat beberapa masalah yang penulis amati di lapangan kerja, yaitu: 1) Keandalan (*Reliability*), Perubahan kebijakan pengajuan gadaian di Pegadaian yang mewajibkan pencairan dana melalui Bank BRI menimbulkan kendala di lapangan. Sebelumnya, nasabah dapat menggunakan berbagai pilihan bank sehingga proses pencairan dirasakan lebih mudah dan fleksibel. Namun, kebijakan tersebut menyulitkan nasabah yang tidak memiliki rekening BRI, karena harus melalui proses tambahan pembuatan rekening, sehingga memperlambat pengajuan gadai dan menurunkan kenyamanan nasabah dan 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), Pada kondisi tertentu, terutama saat jumlah nasabah meningkat, proses pelayanan dirasakan belum berlangsung secara cepat dan responsif. Hal ini dapat dilihat dari waktu tunggu nasabah yang relatif lama sebelum memperoleh pelayanan, baik pada tahap awal pendaftaran maupun saat proses transaksi yang berlangsung. Fasilitas merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Adapun indikator fasilitas, Desain dan tata ruang (*design & layout*), Kenyamanan fasilitas (*comfort*), Kebersihan dan kerapian (*cleanliness*), Kelengkapan fasilitas pendukung (*supporting facilities*), Kondisi dan kelayakan peralatan (*equipment condition*). Dari beberapa indikator tersebut terdapat beberapa masalah yang ditemukan penulis di dalam

lingkungan kerja yaitu: 1) Kenyamanan fasilitas (*comfort*), terutama dalam suhu ruangan pelayanan yang belum sepenuhnya memberikan kenyamanan bagi nasabah. Suhu ruangan yang cenderung panas, terutama pada jam operasional dengan tingkat kunjungan nasabah yang tinggi, sehingga banyak nasabah yang mengeluh merasa panas dan menimbulkan rasa tidak nyaman bagi nasabah selama menunggu maupun saat melakukan transaksi dan 2) Kelengkapan fasilitas pendukung (*supporting facilities*), dalam fasilitas area parkir yang tersedia belum memadai untuk menampung jumlah kendaraan nasabah, terutama pada waktu pelayanan yang padat. Akibatnya, sebagian nasabah terpaksa memarkirkan kendaraan di tempat lain yang kurang aman. Setiap Perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, terdapat beberapa indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Paniki Manado.

Kesesuaian harapan, Minat Berkunjung Kembali, Kesiediaan Merekomendasikan, Perasaan Puas terhadap Pelayanan. Dari indikator tersebut terdapat masalah yang terjadi di lapangan kerja, 1) Kesesuaian Harapan, dalam pelaksanaan saat pemberian nomor antrian belum selalu berjalan secara tertib dan konsisten, terutama saat jumlah nasabah meningkat, sehingga mengakibatkan ketidakesesuaian harapan nasabah. 2) Perasaan puas terhadap pelayanan, Kepuasan nasabah terhadap pelayanan Pegadaian secara menyeluruh masih belum optimal karena pelayanan yang diterima belum konsisten dari segi kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan. Beberapa kendala dalam prosedur pelayanan, sikap petugas, serta kondisi fasilitas memengaruhi pengalaman nasabah selama bertransaksi. Dengan adanya Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang baik oleh Perusahaan kepada nasabah, diharapkan para karyawan memenuhi setiap tugas dan tanggung jawab yang ada dalam Perusahaan agar supaya Kepuasan Nasabah meningkat dan apa yang menjadi tujuan Perusahaan tercapai. Melalui upaya optimalisasi kualitas pelayanan dan sarana di PT Pegadaian, studi ini turut mendukung realisasi SDG 1, yaitu Menghapus Kemiskinan. Ketersediaan akses keuangan yang lebih luas bagi masyarakat dinilai strategis untuk menyokong pemenuhan kebutuhan ekonomi sehari-hari, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan sosial sekaligus mereduksi tingkat kemiskinan. Berdasarkan Latar Belakang masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian UPC Paniki”.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Menurut (Al-Ghifari, 2022), Kualitas pelayanan adalah penilaian komprehensif tingkat layanan yang baik, dan jika layanan yang diberikan sesuai harapan nasabah akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Selanjutnya, Manegal (2021), menyatakan bahwa kualitas pelayanan bersifat dinamis dan berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, yang ditujukan untuk memenuhi bahkan melampaui harapan pelayanan nasabah. Sementara itu, Dzikra (2020), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu sistem yang dirancang secara terstruktur dengan melibatkan seluruh unsur organisasi, mulai dari pimpinan hingga karyawan, guna memenuhi kebutuhan nasabah. Dari ketiga pandangan tersebut dapat disintesis bahwa Kualitas pelayanan merupakan sistem pelayanan yang terintegrasi dan dinamis, melibatkan seluruh unsur organisasi dalam menyediakan produk atau jasa yang mampu memenuhi bahkan melampaui kebutuhan dan harapan nasabah sehingga tercipta kepuasan nasabah.

Fasilitas

Menurut Lutfiani dan Musfiroh (2022), fasilitas yang nyaman dan dikelola secara optimal, seperti ruang tunggu yang bersih dan layak, tersedianya sarana dan prasarana pendukung, serta penggunaan teknologi layanan yang efektif, mampu menciptakan pengalaman yang positif bagi nasabah. Dengan demikian, fasilitas dapat diartikan sebagai segala bentuk sarana yang mendukung kelancaran aktivitas bisnis, seperti ketersediaan tempat duduk bagi nasabah saat menunggu, tata ruang yang menarik, area parkir yang memadai, serta lingkungan yang bersih dan nyaman. Fasilitas yang memadai memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan, karena pengalaman yang dirasakan secara langsung oleh nasabah melalui fasilitas tersebut sering menjadi dasar dalam menilai tingkat kepuasan mereka (Abi Sandi & Latifah, 2023). Kepuasan nasabah cenderung meningkat seiring dengan kualitas fasilitas yang disediakan. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disintesis bahwa Fasilitas merupakan unsur penting dalam perusahaan jasa sebagai bukti fisik kualitas pelayanan. Fasilitas berupa sarana dan prasarana yang memadai mampu menunjang kenyamanan nasabah, meningkatkan daya tarik perusahaan, serta berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga mendorong keberlanjutan penggunaan jasa, termasuk di Pegadaian.

Kepuasan Nasabah

(Hanri, 2025), Kepuasan nasabah merupakan respons emosional yang timbul setelah nasabah membandingkan harapan yang dimiliki sebelumnya dengan kinerja nyata dari

produk atau layanan yang telah digunakan. Menurut Cannon et al dalam (Hanri, 2025), kepuasan nasabah adalah reaksi yang muncul akibat adanya kesesuaian atau ketidaksesuaian antara ekspektasi nasabah dan hasil aktual yang diperoleh setelah menggunakan suatu produk atau jasa.. Sementara itu, Apriyani dan Sunarti dalam (Mokodompit & Amaliyah, 2025), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terwujud saat produk atau layanan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen secara baik dan selaras dengan ekspektasi mereka. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disintesis bahwa Kepuasan nasabah merupakan respons emosional yang muncul dari evaluasi pengalaman nasabah setelah menerima pelayanan, yang ditentukan oleh sejauh mana kualitas pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan harapan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah Penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu, variabel yang mempengaruhi (variabel *independent*) dan variabel yang dipengaruhi (variabel *dependent*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (*dependent*). Data primer dalam Penelitian ini data diperoleh langsung dari Nasabah pada PT. Pegadaian UPC Paniki, yaitu data hasil kuesioner terhadap nasabah yang diolah langsung oleh Peneliti, sedangkan data sekunder Data ini berupa gambaran umum instansi, yaitu profil instansi milik PT. Pegadaian UPC Paniki. Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Pegadaian UPC Paniki, yang terletak di Jl. A.A Maramis, Paniki Bawah, Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara 95513. Waktu Penelitian dirancang selama 2 (Dua) bulan terhitung mulai dari bulan Juni sampai bulan Agustus tahun 2026. Dalam penelitian ini, jumlah populasi tidak dapat ditentukan secara pasti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non Probability Sampling, yaitu dengan metode Purposive Sampling. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi, kuesioner, kajian pustaka. Pengujian data pada penelitian ini menggunakan SmartPLS 4.1.1.8 yang merupakan salah satu program untuk menganalisa data. Untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Kepuasan Nasabah (Y) digunakan Metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Teknik analisis data penelitian penelitian ini menggunakan analisis model pengukuran meliputi uji validasi, uji reliabilitas. Statistik deskriptif, analisis modal struktural dengan meliputi uji multikolinearitas, uji *f-square*, uji *R-square*. Pengujian hipotesis meliputi uji koefisien jalur, uji koefisien determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

Deskripsi Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Minimal Menjadi Nasabah

Nasabah yang telah memanfaatkan layanan PT Pegadaian selama sekurang kurangnya enam bulan dinilai memiliki pengalaman yang memadai dalam berinteraksi dengan perusahaan. Pengalaman tersebut memungkinkan responden untuk memahami proses pelayanan, kondisi fasilitas, serta kualitas layanan yang diberikan dengan lebih baik. Oleh karena itu, tanggapan yang diberikan diharapkan mampu mencerminkan pengalaman nyata sehingga dapat menghasilkan data yang lebih akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 1. Minimal Menjadi Nasabah.

Berapa Tahun	Jumlah	Presentase (%)
1	24	48%
2	15	30%
3	2	4%
4	4	20%
Total	50	100%

Sumber : data primer, 2026.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden.

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	42	84%
Laki-laki	8	16%
Total Jumlah	50	100%

Sumber : data primer, 2026.

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa Sebagian responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 42 responden atau sebesar 84%. Hal tersebut menunjukkan yang lebih tertarik dan memiliki minat dalam menggunakan layanan pegadaian.

c. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 3. Statistik Deskriptif.

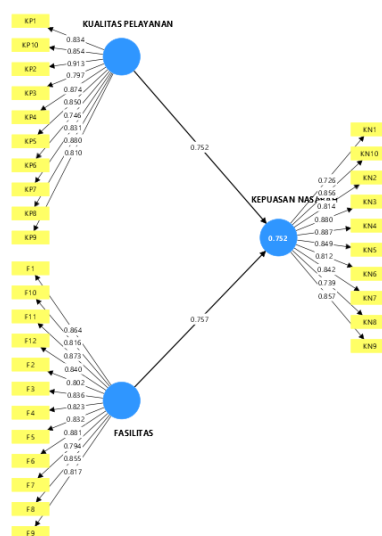
Name	Mean	Median	min	max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness
KP1	3.760	4	2	5	0.789	-0.193	-0.290
KP2	3.660	4	2	5	0.951	-0.806	-0.262
KP3	3.700	4	2	5	0.877	-0.719	-0.092
KP4	3.780	4	2	5	0.832	-0.512	-0.202
KP5	3.800	4	1	5	0.872	0.971	-0.710
KP6	3.560	4	2	5	0.726	-0.171	-0.054
KP7	3.700	4	1	5	0.943	-0.009	-0.383
KP8	3.800	4	2	5	0.825	-0.414	-0.265
KP9	3.820	4	2	5	0.817	-0.681	-0.101

KP10	3.900	4	2	5	0.900	-0.821	-0.306
F1	3.720	4	2	5	0.849	-0.723	-0.020
F2	3.880	4	2	5	0.816	-1.035	0.003
F3	3.760	4	2	5	0.929	-0.778	-0.264
F4	3.840	4	2	5	0.833	-0.025	-0.539
F5	3.720	4	2	5	0.849	-0.274	-0.424
F6	3.840	4	1	5	0.880	1.014	-0.763
F7	3.740	4	2	5	0.867	-0.592	-0.214
F8	3.840	4	2	5	0.809	-0.167	-0.393
F9	3.760	4	2	5	0.763	-0.758	0.170
F10	3.640	4	2	5	0.819	-0.427	-0.130
F11	3.720	4	2	5	0.939	-0.751	-0.296
F12	3.860	4	2	5	0.895	-0.849	-0.232
KN1	3.780	4	2	5	0.944	-0.659	-0.418
KN2	3.840	4	2	5	0.833	-0.400	-0.325
KN3	3.780	4	2	5	0.855	-0.691	-0.143
KN4	3.780	4	2	5	0.878	-0.847	-0.091
KN5	3.840	4	2	5	0.731	0.174	-0.368
KN6	3.740	4	2	5	0.844	-0.666	-0.080
KN7	3.640	3	2	5	0.975	-1.124	0.126
KN8	3.700	4	2	5	0.854	-0.569	-0.159
KN9	3.720	4	2	5	0.895	-0.806	-0.093
KN10	3.820	4	2	5	0.841	-0.512	-0.263

Sumber : SamPLS 4.1.1.

Tabel 3 menyajikan hasil analisis statistik deskriptif terhadap seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian. Nilai mean pada variabel Kualitas Pelayanan (KP) berada pada rentang 3,560–3,900, variabel Fasilitas (F) berada pada rentang 3,640–3,880, sedangkan variabel Kepuasan Nasabah (KN) memiliki nilai mean antara 3,640–3,840. Rentang nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden termasuk dalam kategori Setuju, yang mengindikasikan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, serta tingkat kepuasan nasabah di PT Pegadaian UPC Paniki Manado. Berdasarkan nilai median, hampir seluruh indikator memperoleh nilai 4 (Setuju), sementara hanya indikator KN7 yang memiliki nilai median 3 (Netral). Kondisi ini mencerminkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang relatif konsisten pada kategori Setuju. Di samping itu, nilai skewness dan excess kurtosis pada seluruh indikator masih berada dalam kisaran yang dapat diterima, sehingga distribusi data dinilai memadai dan memenuhi syarat untuk dianalisis menggunakan metode SEM-PLS, baik pada tahap evaluasi model pengukuran (outer model) maupun evaluasi model struktural (inner model).

d. Uji Model Pengukuran



Gambar 1. Uji Outer Model.

e. Validitas Konvergen

Tabel 4. Nilai loading factor seluruh konstruk.

Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Nasabah	Keterangan
KP1	0.834			valid
KP2	0.913			valid
KP3	0.797			valid
KP4	0.874			valid
KP5	0.850			valid
KP6	0.746			valid
KP7	0.831			valid
KP8	0.880			valid
KP9	0.810			valid
KP10	0.854			valid
F1		0.864		valid
F2		0.802		valid
F3		0.836		valid
F4		0.823		valid
F5		0.832		valid
F6		0.881		valid
F7		0.794		valid
F8		0.855		valid
F9		0.817		valid
F10		0.816		valid
F11		0.873		valid
F12		0.840		valid
KN1			0.726	valid
KN2			0.814	valid
KN3			0.880	valid
KN4			0.887	valid
KN5			0.849	valid

KN6	0.812	valid
KN7	0.842	valid
KN8	0.739	valid
KN9	0.857	valid
KN10	0.856	valid

Sumber : SamPLS 4.1.1.

Berdasarkan Tabel 4 yang menunjukkan hasil pengujian loading factor, seluruh indikator pada indikator Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Nasabah memiliki nilai loading factor lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, setiap indikator telah memenuhi kriteria convergent validity dan dinyatakan valid karena mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara memadai. Selain itu, pengujian validitas konvergen juga dilakukan melalui nilai Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE digunakan untuk mengukur besarnya rata-rata varians indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruknya. Suatu konstruk dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai AVE lebih besar dari 0,50. Berdasarkan hasil yang disajikan pada Tabel 14, seluruh indikator memiliki nilai AVE di atas 0,50. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk telah memenuhi kriteria validitas konvergen, sehingga seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Tabel 5. Nilai Validitas AVE.

Konstruk	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.706	Valid
Fasilitas	0.700	Valid
Kepuasan Nasabah	0.685	Valid

Sumber : SamPLS 4.1.1.

f. Validitas Diskriminan

Tabel 6. Validitas Diskriminan *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*.

	Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Nasabah
Kualitas Pelayanan			
Fasilitas	0.376		
Kepuasan Nasabah	0.513	0.503	

Sumber : SamPLS 4.1.1.

g. Reliabilitas

Tabel 7. Reliabilitas.

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.953	0.956	0.960	0.706	Reliabel
Fasilitas	0.961	0.972	0.965	0.700	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0.948	0.952	0.956	0.685	Reliabel

Sumber : SamPLS 4.1.1.

Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai composite reliability di atas 0,70 dan cronbach's alpha di atas 0,70. Dari hasil output SmartPLS 4.0 di atas semua konstruk memiliki nilai composite reliability di atas 0,70 dan cronbach's alpha di atas 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

h. Uji Inner Model

Tabel 8. Hasil uji Multikolinearitas.

	VIF
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Nasabah	1.131
Fasilitas -> Kepuasan Nasabah	1.131

Sumber : SamPLS 4.1.1.

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada Tabel 8, diperoleh nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 1,131 sedangkan nilai VIF pada hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah juga sebesar 1,131. Kedua nilai tersebut berada di bawah batas maksimum yang ditetapkan, yaitu 5 ($VIF < 5$). Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas di antara variabel independen dalam model penelitian. Dengan demikian, variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas tidak memiliki korelasi yang berlebihan, sehingga keduanya memenuhi syarat dan layak digunakan dalam analisis model struktural (inner model).

Tabel 9. Hasil uji R-square.

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Nasabah	0.752	0.741

Sumber : SamPLS 4.1.1.

Berdasarkan nilai r-square pada Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas mampu menjelaskan variabilitas konstruk Kepuasan Nasabah sebesar 75,2%, dan sisanya sebesar 24,8% diterangkan oleh konstruk lainnya diluar yang diteliti dalam penelitian ini. Nilai r-square merupakan nilai persentase jumlah data dari variabel independen yang secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen sehingga hal tersebut menunjukkan kemampuan variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dalam penelitian pada nasabah PT. Pegadaian UPC Paniki di Manado terhadap kepuasan nasabah sebanyak 75,2%.

Tabel 10. Hasil uji F-square.

	Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Nasabah
Kualitas Pelayanan			2.011
Fasilitas			2.041
Kepuasan Nasabah			

Sumber : SamPLS 4.1.1.

Berdasarkan hasil pengujian f-Square (f^2), variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai sebesar 2,011, sedangkan variabel Fasilitas memperoleh nilai sebesar 2,041 terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Kedua nilai tersebut berada di atas kriteria 0,35, yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki ukuran efek (effect size) yang tergolong sangat besar terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memberikan pengaruh yang sangat kuat dalam menjelaskan variasi Kepuasan Nasabah, sehingga peningkatan pada kedua variabel tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan tingkat kepuasan nasabah.

Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Jalur

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Jalur (*Path Coefficients*).

Koefisien Jalur	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics	P values	Ket.
Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah	0.752	0.748	0.077	9.813	0.000	Diterima
Fasilitas Kepuasan Nasabah	0.757	0.753	0.083	9.108	0.000	Diterima

Sumber : SamPLS 4.1.1.

Berdasarkan hasil analisis Path Coefficient, variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien jalur (*Original Sample*) sebesar 0,752, yang menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai T Statistics sebesar 9,813 terbukti lebih besar dari 1,96, sedangkan P Values sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut mengonfirmasi bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pegadaian UPC Paniki akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan nasabah. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima. Berdasarkan hasil pengujian Path Coefficient, variabel Fasilitas memperoleh nilai koefisien jalur (*Original Sample*) sebesar 0,757, yang menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Selain itu, nilai T Statistics sebesar 9,108 lebih besar dari nilai kritis 1,96, sedangkan P Values sebesar 0,000 berada di bawah tingkat signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, semakin baik fasilitas yang disediakan oleh PT Pegadaian UPC Paniki, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) dinyatakan diterima.

b. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics	P values	Ket.
Kepuasan Nasabah	0.752	0.773	0.051	14.685	0.000	Diterima

Sumber : SamPLS 4.1.1.

Tabel 12 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-statistics sebesar $14.685 > 1,96$ dan nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H3 dinyatakan diterima. Hasil ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kontribusi simultan kedua variabel independen tersebut tergolong moderat, dengan nilai Original Sample (O) sebesar 0,752 atau 75,2%, yang menunjukkan bahwa kedua variabel memberikan pengaruh yang cukup kuat dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian UPC Paniki.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian UPC Paniki. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil pengujian *path coefficient*, dimana variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai koefisien jalur (*Original Sample*) sebesar 0,752, dengan nilai T Statistics sebesar 9,813 dan P Values sebesar 0,000. Sementara itu, variabel Fasilitas memperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,757, nilai T Statistics sebesar 9,108, serta P Values sebesar 0,000. Nilai T Statistics yang lebih besar dari 1,96 dan P Values

yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang diajukan dapat diterima. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh pelayanan yang diterima selama proses transaksi, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi fasilitas yang tersedia di lingkungan perusahaan. Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, ramah, dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah akan memberikan pengalaman yang positif. Di sisi lain, tersedianya fasilitas yang nyaman, bersih, tertata dengan baik, serta didukung oleh sarana pendukung yang memadai akan meningkatkan kenyamanan nasabah selama menggunakan layanan Pegadaian. Kombinasi kedua aspek tersebut pada akhirnya mampu membentuk persepsi yang baik terhadap perusahaan sehingga mendorong meningkatnya tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini selaras dengan pendapat Al-Ghifari (2022) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian nasabah terhadap layanan yang diberikan perusahaan.

Apabila pelayanan yang diterima sesuai bahkan melebihi harapan, maka nasabah akan merasakan kepuasan. Selain itu, Kotler dan Keller (2016) mengemukakan bahwa fasilitas merupakan seluruh sarana fisik yang disediakan perusahaan untuk menunjang kenyamanan serta mempermudah konsumen dalam memperoleh layanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan dua komponen penting yang saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Eunike dan Namira (2023) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil serupa juga ditemukan oleh Chamisa dan Yahya (2024) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diimbangi dengan fasilitas yang memadai akan meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian Hanri (2025) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor yang memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan dan dukungan fasilitas yang diberikan perusahaan. Pada PT. Pegadaian UPC Paniki, kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas, melayani nasabah dengan sopan, cepat, dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan yang disampaikan. Sementara itu, fasilitas yang meliputi penataan ruang pelayanan, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, kondisi peralatan, serta tersedianya fasilitas pendukung menjadi faktor yang turut memengaruhi kenyamanan nasabah ketika bertransaksi. Semakin baik pelayanan yang diberikan serta

semakin lengkap fasilitas yang tersedia, maka semakin besar pula peluang terciptanya kepuasan nasabah. Selanjutnya, hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,752, yang berarti bahwa 75,2% variasi Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. Adapun 24,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang kuat (*substantial*) dalam menjelaskan perubahan pada variabel Kepuasan Nasabah. Dengan demikian, kedua variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan memiliki kontribusi yang besar terhadap peningkatan kepuasan nasabah PT. Pegadaian UPC Paniki. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus diikuti dengan penyediaan fasilitas yang memadai agar kepuasan nasabah dapat terus ditingkatkan. Oleh karena itu, PT. Pegadaian UPC Paniki perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan melalui peningkatan profesionalisme, ketepatan, dan kecepatan pelayanan kepada nasabah. Di samping itu, perusahaan juga perlu melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap fasilitas, terutama pada aspek kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan area parkir, kebersihan lingkungan, serta kelayakan sarana pendukung lainnya. Upaya tersebut diharapkan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik, meningkatkan loyalitas nasabah, serta memperkuat daya saing PT. Pegadaian UPC Paniki di tengah persaingan lembaga jasa keuangan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian UPC Paniki, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut. Hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian UPC Paniki. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan, seperti ketepatan dalam melayani, kecepatan memberikan pelayanan, sikap ramah pegawai, serta kemampuan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, akan berdampak pada meningkatnya kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) terbukti dan dapat diterima. Fasilitas juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian UPC Paniki. Kondisi fasilitas yang bersih, nyaman, tertata dengan baik, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai mampu menciptakan pengalaman bertransaksi yang lebih baik bagi nasabah. Semakin baik kualitas fasilitas yang disediakan perusahaan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Oleh sebab itu, hipotesis

kedua (H2) dinyatakan diterima. Hasil pengujian model menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama memberikan kontribusi yang besar dalam menjelaskan Kepuasan Nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,752, yang berarti bahwa 75,2% perubahan Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 24,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor utama yang berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Pegadaian UPC Paniki.

DAFTAR REFERENSI

- Abi Sandi, R., & Latifah, F. N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan teknik promosi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Jenggolo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 358–370. <https://doi.org/10.70193/cendekia.v1i3.41>
- Akbar, H. S., Aziziah, F. N., Dzikri, M., Rohman, T., & Rilando, Y. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2. *Jurnal Manajemen dan Inovasi (MANOVA)*, 4(1), 35–46. <https://doi.org/10.15642/manova.v4i1.385>
- Albadiyah, I., & Syukur, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Cikande. *Journal of Islamic Economic and Business Studies*, 5(2), 121–123. <https://doi.org/10.37470/1.25.2.223>
- Al-Ghifari, M. I. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan biaya terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 421–434. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).10883](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).10883)
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1–7.
- Arifin, Y., Rizky, G., Riadi, F., & Siswanto, A. (2024). *Manajemen sumber daya manusia: Dasar-dasar MSDM*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Armaniah, H., Syarifuddin, & Rahayu, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. XYZ. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 45–52.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In *Modern methods for business research*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Fitri, A. D. S. (2025). *Data penelitian*. Poltekkes Kemenkes Surakarta. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.14702.73282>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example.

Research Methods in Applied Linguistics, 1(3), 100027.
<https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>

- Karwur, H. S. L., Mangantar, M., & Rogi, M. H. (2022). *Analysis of the effect of service quality, company image and trust on customer satisfaction PT. Pegadaian UPC Tumpaan in Pinamorongan Village. Jurnal EMBA*, 10(4), 1718–1727.
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 340–353.
- Lukman, H. A. (2025). Pengaruh media promosi, kualitas pelayanan dan penyediaan. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Industri Halal*, 59–74.
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh kepercayaan dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan*.
<https://doi.org/10.32699/jamasy.v2i3.2917>
- Mahmudin. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. *Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 110–129.
- Manajemen, J., & Kuning, L. (2023). 15541-Article Text-63138-2-10-20231120 (2). 1(1), 1–6.
- Manengal, B., Kalangi, J. A. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu.
- Manik, E. O., & Rahmi, N. U. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 782–791.
<https://doi.org/10.37481/sjr.v6i4.739>
- Mokodompit, S. W. S., & Amaliyah. (2025). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (PT. Pegadaian Persero UPC Matali). *Ikraith-Humaniora*, 9(1).
<https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v9i1.4221>
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Napitupulu, C. F., & Lubis, N. I. (2021). Jurnal Widya. *Jurnal Widya Citra*, 4, 226–239.
- Norhayati, Arizal, N., & Soviyanti, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Lancang Kuning*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.70193/cendekia.v1i3.41>
- Oxana, E., Manik, F., & Rahmi, N. U. (2023). Terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan. 6(4), 782–791. <https://doi.org/10.37481/sjr.v6i4.739>
- Siregar, C. S., & Tanjung, Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa service mobil pada PT. Wahana Trans Lestari Medan Cabang Nissan Amir Hamzah. *Jurnal Widya*, 2012–2025.
<https://doi.org/10.54593/awl.v5i2.411>
- Suarti, N. B. (2021). Elemen service quality yang berdampak pada kepuasan pelanggan. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(2), 274–278.
- Sucitra, I. D., Pratiknjo, M. H., & Kawung, E. J. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Simpang Limun Medan.

GOVERNANCE: *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 10(3), 67–68.
<https://doi.org/10.56015/gjikplp.v11i3.405>

- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Susanti, R. K., Arief, M. Y., Judijanto, L., Dewi, R. S., & Rusliawan, F. (2025). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep dan implementasi*. Penerbit Buku Sonpedia.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. D., & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
<https://doi.org/10.64464/tarbiyah.v2i1.25>
- Wiatutur, W., Lusinda, S., Karim, F. Z. A., & Rahayu, S. Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Pelita Manajemen*, 3(1), 70–77.
<https://doi.org/10.37366/jpm.v3i01.4456>
- Wutich, A., & Bernard, H. R. (2023). Non-probability sampling. In *The handbook of teaching qualitative and mixed research methods: A step-by-step guide for instructors*. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.4324/9781003213277-7>