



Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Pegadaian UPC Balamoa)

Alfin Prasetyo^{1*}, Sarif Surejo², R Bangkit Indarmawan N³

¹⁻³ Program Studi Sarjana Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Harkat Negeri, Indonesia

Email: alfinhasby25@gmail.com¹, sarif_surejo@yahoo.co.id², efbeterang@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: alfinhasby25@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze customer satisfaction with service quality at Pegadaian UPC Balamoa using the SERVQUAL method and to determine the effect of service quality on customer satisfaction through simple linear regression analysis. This study employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through observation, literature review, and questionnaire distribution to 101 respondents selected using purposive sampling. Data analysis included validity testing, reliability testing, SERVQUAL analysis, residual normality testing, simple linear regression analysis, t-test, and the coefficient of determination (R^2). The results showed that service quality at Pegadaian UPC Balamoa was generally perceived as good by customers; however, all SERVQUAL dimensions had negative gap values, indicating that the service quality had not fully met customer expectations. The Assurance dimension was the main priority for improvement because it had the largest gap value, while the Empathy dimension had the smallest gap value, indicating that it was the closest to customer expectations. The results of the simple linear regression analysis showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, with an R^2 value of 0.510. This means that service quality explained 51.0% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 49.0% was influenced by other factors outside the scope of this study. Therefore, continuous improvement in service quality, particularly in the Assurance dimension, is necessary to enhance customer satisfaction at Pegadaian UPC Balamoa.*

Keywords: Customer Satisfaction; Pegadaian UPC Balamoa; Service Quality; SERVQUAL; Simple Linear Regression.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di Pegadaian UPC Balamoa menggunakan metode *SERVQUAL* serta mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan melalui analisis regresi linier sederhana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui observasi, studi literatur, dan penyebaran kuesioner kepada 101 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis *SERVQUAL*, uji normalitas residual, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan di Pegadaian UPC Balamoa secara umum dinilai baik oleh pelanggan, tetapi seluruh dimensi *SERVQUAL* masih memiliki nilai *gap* negatif yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dimensi *Assurance* menjadi prioritas utama untuk perbaikan karena memiliki nilai *gap* terbesar, sedangkan dimensi *Empathy* memiliki nilai *gap* paling kecil sehingga paling mendekati harapan pelanggan. Hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai R^2 sebesar 0,510. Artinya, kualitas layanan mampu menjelaskan 51,0% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 49,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Peningkatan kualitas layanan, khususnya pada dimensi *Assurance*, diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Pegadaian UPC Balamoa.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan; Kualitas Layanan; Pegadaian UPC Balamoa; Regresi Linier Sederhana; *SERVQUAL*.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan industri jasa keuangan yang semakin pesat meningkatkan persaingan antarperusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena dapat memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah

SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Metode ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi nasabah terhadap pelayanan. PT Pegadaian sebagai perusahaan jasa keuangan perlu menjaga kualitas pelayanan, termasuk pada Pegadaian UPC Balamoa yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Evaluasi kualitas pelayanan diperlukan untuk mengetahui kesesuaian pelayanan dengan harapan nasabah serta menentukan aspek yang perlu diperbaiki.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian. Penggunaan metode *Fuzzy SERVQUAL* juga menunjukkan bahwa analisis kualitas pelayanan dapat membantu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Namun, penelitian yang secara khusus menggabungkan analisis kesenjangan *SERVQUAL* dengan pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian UPC Balamoa masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* untuk menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan dan regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Pegadaian UPC Balamoa serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan kondisi ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan nasabah melalui perbandingan antara harapan dengan pelayanan yang dapat mendorong penggunaan kembali layanan, loyalitas, dan rekomendasi kepada orang lain. Faktor seperti kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan kecepatan pelayanan juga dapat memengaruhi kepuasan nasabah.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan yang baik dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan untuk mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan diperbaiki.

Metode SERVQUAL

SERVQUAL merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri pada lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Selisih antara

persepsi dan harapan menghasilkan nilai *gap* yang negatif menunjukkan pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Metode ini banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada berbagai sektor jasa.

Pegadaian

Pegadaian merupakan lembaga keuangan bukan bank yang menyediakan layanan pembiayaan berbasis gadai dan berbagai layanan keuangan lainnya. Sebagai perusahaan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, Pegadaian perlu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan aman untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan metode statistik untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Metode ini digunakan untuk mengetahui arah, besarnya pengaruh, dan signifikansi hubungan antarvariabel. Dalam penelitian ini, regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *SERVQUAL* dan regresi linier sederhana. Populasi penelitian sebanyak 1.800 nasabah per bulan dengan 101 responden yang dipilih melalui *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert 1–5, observasi, dan studi pustaka pada Maret–Juli 2026. Analisis data menggunakan Jamovi meliputi uji validitas, reliabilitas, *SERVQUAL*, normalitas residual, regresi linier sederhana, uji t, dan R^2 . *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur kesenjangan persepsi dan harapan pada lima dimensi pelayanan, sedangkan regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek penelitian ini adalah Pegadaian UPC Balamoa, salah satu unit pelayanan PT Pegadaian yang menyediakan layanan gadai, pembiayaan, investasi emas, dan layanan keuangan lainnya. Pegadaian UPC Balamoa berlokasi di Jl. Raya Utara No. 33, Balamoa, Kecamatan Pangkah, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah. Penelitian ini melibatkan 101 responden yang merupakan nasabah Pegadaian UPC Balamoa, dengan karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas dilakukan menggunakan aplikasi Jamovi melalui *Reliability Analysis* dengan melihat nilai *Item-rest Correlation*. Item dinyatakan valid apabila memiliki nilai $\geq 0,30$. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Pengujian dilakukan pada tiga variabel, yaitu persepsi, harapan, dan kepuasan nasabah.

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas.

Variabel	Jumlah Item	Nilai Item-rest Correlation	Cronbach's Alpha	Keterangan
Persepsi	10	0,319–0,558	0,743	Valid dan reliabel
Harapan	10	0,312–0,677	0,846	Valid dan reliabel
Kepuasan	4	0,484–0,675	0,775	Valid dan reliabel

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, seluruh item pernyataan pada variabel persepsi, harapan, dan kepuasan nasabah dinyatakan valid dan reliabel. Hasil uji validitas menunjukkan nilai *Item-rest Correlation* pada variabel persepsi sebesar 0,319–0,558, harapan sebesar 0,312–0,677, dan kepuasan nasabah sebesar 0,484–0,675. Seluruh nilai tersebut $\geq 0,30$, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Sementara itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,743 pada variabel persepsi, 0,846 pada variabel harapan, dan 0,775 pada variabel kepuasan nasabah. Seluruh nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Persepsi, Harapan, dan Kepuasan Nasabah

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi, harapan, dan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa. Analisis ini digunakan untuk mengetahui kecenderungan penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diterima, tingkat harapan terhadap pelayanan yang diinginkan, serta tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Persepsi, Harapan, dan Kepuasan Nasabah.

Variabel	Jumlah Item	Jumlah Nasabah (N)	Mean Terendah	Mean Tertinggi	Keterangan
Persepsi	10	101	4,20	4,41	Baik
Harapan	10	101	4,48	4,67	Tinggi
Kepuasan Nasabah	4	101	4,06	4,42	Baik

Sumber data primer 2026

Analisis deskriptif dilakukan terhadap 101 nasabah untuk menggambarkan persepsi, harapan, dan kepuasan terhadap pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel persepsi memiliki nilai *mean* 4,20–4,41, harapan 4,48–4,67, dan kepuasan nasabah 4,06–4,42. Seluruh nilai *mean* berada di atas 4,00 dengan standar deviasi di

bawah 1, yang menunjukkan bahwa jawaban nasabah cenderung konsisten. Secara keseluruhan, persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan berada pada kategori baik, harapan nasabah tergolong tinggi, dan kepuasan nasabah berada pada kategori baik.

Analisis SERVQUAL

Analisis *SERVQUAL* dilakukan untuk mengukur kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa berdasarkan lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Nilai *gap* dihitung dengan rumus $\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$. Nilai *gap* negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah.

Tabel 3. Hasil Analisis Gap *SERVQUAL*.

Dimensi <i>SERVQUAL</i>	Nilai Gap	Peringkat
<i>Tangibles</i>	-0,287	2
<i>Reliability</i>	-0,277	3
<i>Responsiveness</i>	-0,193	4
<i>Assurance</i>	-0,302	1
<i>Empathy</i>	-0,139	5

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 3, seluruh dimensi *SERVQUAL* memiliki nilai *gap* negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah masih belum sepenuhnya memenuhi harapan. Dimensi *Assurance* memiliki nilai *gap* paling negatif sebesar -0,302, sehingga menjadi dimensi dengan kesenjangan terbesar dan perlu menjadi prioritas perbaikan. Sementara itu, dimensi *Empathy* memiliki nilai *gap* paling kecil sebesar -0,139, yang menunjukkan bahwa pelayanan pada aspek empati merupakan dimensi yang paling mendekati harapan nasabah, meskipun masih terdapat kesenjangan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa secara umum dinilai baik oleh nasabah, namun hasil analisis *SERVQUAL* menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai *gap* negatif sehingga pelayanan yang diterima belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah. Dimensi *Assurance* memiliki kesenjangan terbesar dengan nilai *gap* sebesar -0,302, sedangkan *Empathy* memiliki kesenjangan terkecil sebesar -0,139. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan perlu menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan, sementara kualitas pelayanan pada aspek empati perlu dipertahankan. Selain itu, tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan berada pada kategori baik. Berdasarkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah,

kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Pegadaian UPC Balamoa.

Saran

Pegadaian UPC Balamoa disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada dimensi *Assurance*, melalui peningkatan kompetensi, keramahan, ketepatan informasi, serta pemberian rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah. Kualitas pelayanan pada dimensi *Empathy* yang telah mendekati harapan nasabah juga perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek dan jumlah responden serta mempertimbangkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Hasil penelitian ini perlu dipahami sesuai dengan karakteristik objek dan responden penelitian sehingga generalisasi pada unit Pegadaian lainnya dilakukan secara hati-hati.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pegadaian UPC Balamoa yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian serta kepada seluruh nasabah yang telah bersedia menjadi responden penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Universitas Harkat Negeri atas dukungan akademik yang diberikan selama proses penelitian. Artikel ini merupakan bagian dari hasil penelitian skripsi penulis.

DAFTAR REFERENSI

- Adrianto, A., & Rohana, T. (2022). Model pengukuran kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan pada PT. Telkomsel. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 561–566. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2580>
- Amelia, H., et al. (2024). Analisis penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam kemudahan bertransaksi (Studi kasus pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru).
- Azizia, F. N., Akbar, H. S., Dzikri, M., Rohman, T., & Rilando, Y. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Area Surabaya 2. *Jurnal MANOVA*, 4.
- Fitriyatuiddiyannah, E. D. (2022). Penerapan metode ServQual sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan di Balai Desa Dukunanyar. *Serambi Engineering*, 7.
- Harizahayu, H., Hermanto, K., & Yuniarti, R. R. (2023). Analisis viral marketing pada online customer terhadap minat pembelian melalui TikTok Shop dengan regresi linier sederhana. *Jurnal Sains Matematika dan Statistika*, 9(2), 31. <https://doi.org/10.24014/jsms.v9i2.20652>

- Hendharsetiawan, A. A., Khaerudin, M., Setiadi, D., & Sumitra, T. (2025). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode Fuzzy Servqual. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma*.
- Ismawanto, T., Finanto, H., & [nama penulis belum lengkap]. (2024). Analisis pengaruh kualitas jasa layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam.
- Manik, E. O. F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan. *Scientific Journal of Reflection*.
- Nugraha, J. (2022). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual: Studi kasus di Perpustakaan Unesa.
- Nurissyarifah, R. M. (2024). Pengaruh sinergi kualitas pelayanan, promosi, dan persepsi keadilan terhadap kepercayaan pelanggan Pegadaian Syariah. *LP2M Al-Khairat Pamekasan*.
- Pangestu, D. (2022). Analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia*, 2(2). <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>
- Rizki, F., Irawan, E., & Safii, M. (2024). Penerapan metode regresi linear sederhana dalam memprediksi tandan buah segar masuk di PKS Dolok Ilir. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, 4(1), 28. <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v4i1.1301>
- Romadhoni, B., & Burhanuddin, C. I. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas nasabah pada Kantor PT. Pegadaian Cabang UPC Baraka, Kabupaten Enrekang.
- Safira, A. P., et al. (2023). Analisa kepuasan dan kualitas pelayanan pelanggan pada pemesanan makanan menggunakan metode Servqual. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(6), 320–329. <https://doi.org/10.47065/tin.v4i6.4612>
- Sholikha, N., & Nafiiyah, N. (2025). Implementasi regresi linear sederhana dalam memprediksi penjualan susu Cimory berdasarkan data historis. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 4(3), 511–522. <https://doi.org/10.51903/j62ypt43>
- Solihin, D., & Kurniawan. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(2), 129–141. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.79>
- Syafaat, S., & Sumitra, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Cikampek. *JUMBIWIRA: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.56910/jumbiwira.v4i1.1970>
- Tanamal, U. F. (2025). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Livin by Mandiri menggunakan metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*, 5(2). <https://doi.org/10.52436/1.jpti.664>
- Wahyudi, D., Pratiwi, I., & Tamalika, T. (2023). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment di CV. Sartika Palembang.
- Wati, E. S., & Fasa, M. I. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi*.
- Yuliana, M., Sagala, B., Sianturi, C. M., & Sinaga, K. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Simpang Limun Medan. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*.