
PENGARUH PELAYANAN JASA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS PADA PT. PEGADAIAN CABANG ANJATAN

^{1*}Udin Zaenudin, ²Fahrizal Nurzaman, ³Mohamad Abduh Alfahlepi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Miftahul Huda, Subang

tj_354@yahoo.com, fahrizalnurzaman008@gmail.com, alfahlepi75@gmail.com

ABSTRAK

Banyaknya persaingan di dunia bisnis khususnya di bidang pelayanan jasa membuat perusahaan selalu ingin berdiri dan tumbuh untuk mempertahankan eksistensinya. Salah satu masalah yang dihadapi oleh para perusahaan yaitu untuk berusaha memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar konsumen merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Gadai emas pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Objek penelitian adalah Pelayanan Jasa dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis korelasi linier berganda dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil output SPSS 25,0 nilai t_{hitung} 11,488 > t_{tabel} 1,661 dan nilai Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05, artinya secara parsial Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah Gadai Emas pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan. Uji parsial untuk variabel Lokasi nilai t_{hitung} 2,521 > t_{tabel} 1,661 dan nilai Sig 0,003 lebih kecil dari 0,05, artinya secara parsial Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Nasabah Gadai Emas pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan. Berdasarkan hasil output SPSS 25,0 nilai F_{hitung} 44,532 > F_{tabel} 3,094 dan nilai Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel Pelayanan Jasa (X1) dan Lokasi (X2) jika diuji secara bersama-sama atau serempak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Nasabah Gadai Emas PT. Pegadaian Cabang Anjatan

Kata kunci : Pelayanan Jasa, Lokasi, Kepuasan

ABSTRACT

The high level of competition in the business world, especially in the service sector, makes companies always want to stand and grow to maintain their existence. One of the problems faced by companies is striving to provide the best possible service to satisfy customers. This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction of gold pawnshops at PT. Pegadaian Anjatan Branch. To analyze the effect of location on customer satisfaction at PT. Pegadaian Anjatan Branch. To analyze the effect of service quality and location on customer satisfaction of gold pawnshops at PT. Pegadaian Anjatan Branch. The research method used is a quantitative method. The object of the study is service and location on customer satisfaction of gold pawnshops at PT. Pegadaian Anjatan Branch with a sample of 96 respondents. Data analysis used is multiple linear correlation analysis and the coefficient of determination. Based on the output results of SPSS 25.0, the t -count value is 11.488 > t table 1.661 and the Sig value is 0.000 smaller than 0.05, meaning that partially Service influences the satisfaction of Gold Pawn Customers at PT. Pegadaian Branch Anjatan. Partial test for the Location variable, the t -count value is 2.521 > t -table 1.661 and the Sig value is 0.003 smaller than 0.05, meaning that partially Location has a significant effect on Gold Pawn Customers at PT. Pegadaian Branch Anjatan. Based on the output results of SPSS 25.0, the

Fcount value is 44.532 > Ftable 3.094 and the Sig value is 0.000 smaller than 0.05. The Service Variables (X1) and Location (X2) if tested together or simultaneously influence Customer Satisfaction (Y) in Gold Pawn Customers at PT. Pegadaian Anjatan Branch

Keywords: Service, Location, Satisfaction

PENDAHULUAN

Peningkatan taraf hidup dari tahun ke tahun memacu masyarakat untuk selalu berfikir keras agar bisa memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satu cara yang digunakan masyarakat untuk tujuan tersebut adalah dengan memenuhi kebutuhan dengan cepat dan melalui proses yang mudah. Mencermati hal tersebut, banyak perusahaan atau sektor bisnis yang berlomba-lomba menyediakan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini.

Salah satunya adalah PT. Pegadaian (Persero) yang merupakan lembaga BUMN, yang bergerak dibidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.

Banyaknya persaingan di dunia bisnis khususnya di bidang pelayanan jasa membuat perusahaan selalu ingin berdiri dan tumbuh untuk mempertahankan eksistensinya. Salah satu masalah yang dihadapi oleh para perusahaan yaitu untuk berusaha memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar konsumen merasa puas.

Kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan pelayanan jasa penyaluran kredit. Memberikan kepuasan nasabah berarti akan meningkatkan kinerja keuangan dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah. Untuk memperoleh nasabah yang puas tidak bisa dilakukan sekaligus, tetapi di mulai dari memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik. Kepuasan nasabah adalah perasaan konsumen setelah merasakan antara apa yang sudah dia terima dengan harapan yang diinginkannya.

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi. Secara teori, nasabah yang puas akan produk maupun jasa yang ditawarkan, kemungkinan besar akan terus membelinya dan memberitahukan kepada orang lain perihal pengalaman-pengalaman menyenangkan yang dirasakannya dengan produk maupun jasa tersebut.

Ada banyak faktor yang dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Salah satu faktor yang memberikan kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan dan fasilitas. Kualitas pelayanan adalah manfaat dari aktifitas dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani nasabah atau masyarakat secara memuaskan.

Kualitas pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan sekelompok orang atau perusahaan secara teratur dan saling berkaitan dalam rangka berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah dalam bertransaksi dan mengkonsumsi produk atau jasa. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah terhadap perusahaan. Kualitas suatu pelayanan dapat diukur melalui sejauh mana tingkat keunggulan pelayanan telah berhasil memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah. Hal ini bisa dilihat dari bagaimana konsumen menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan menunjukkan perusahaan telah berhasil memuaskan nasabah, ini berarti keunggulan pelayanan semakin baik.

Penelitian dengan variabel yang sama pernah dilakukan sebelumnya, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Niken Setyarini (2016)	Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan	a.Pelayanan b.Harga c.Lokasi	1.ada pengaruh pelayanan terhadap

		Menginap di Hotel Santika Semarang	d.Keputusan Menginap	keputusan menginap di hotel santika semarang. 2.ada pengaruh harga terhadap keputusan menginap di hotel santika semarang. 3.ada pengaruh lokasi terhadap keputusan menginap di hotel santika semarang. 4.faktor yang paing dominan diantara faktor – faktor yang lain yakni factor Lokasi.
2	Budiarto Subroto (2018)	The Influence of Retailing Mix and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Their Impact to Behavioral Intentions	a.Lokasi b.Produk c.Harga d.Promosi e.Kualitas layanan f.Kepuasan konsumen g.intensitas	1.lokasi berpengaruh positif pada kepuasan konsumen 2.produk berpengaruh positif pada kepuasan konsumen 3.harga berpengaruh positif pada kepuasan konsumen 4.promosi berpengaruh positif pada kepuasan konsumen 5.kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen 6.kepuasan konsumen memiliki pengaruh.
3	Kisang Ryu (2016)	Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price	a.dimensi kualitas (makanan, pelayanan, dan lingkungan fisik) b. harga c.kepuasan pelanggan d.niat perilaku	1.kualitas makanan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen 2.kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen 3.kualitas lingkungan fisik berpengaruh positif pada kepuasan konsumen 4.harga memiliki pengaruh signifikan terhadap hubungan antara kualitas makanan, pelayanan, lingkungan fisik dan

				kepuasan pelanggan 5.kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku dahulu konsumen harus dipuaskan akan kebutuhan dan keinginannya, sehingga konsumen mempunyai ikatan emosional untuk melakukan pembelian ulang secara terus menerus.
--	--	--	--	--

METODE PENELITIAN

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Pengaruh Pelayanan Jasa dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan.

Lokasi atau tempat penelitian di PT. Pegadaian Cabang Anjatan, yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman, Anjatan Utara, Kecamatan Anjatan, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45256.

Menurut Sugiyono (2016) “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini populasi yang diteliti adalah Pengaruh Pelayanan Jasa dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan. Berdasarkan data pengguna yang diambil dari bulan Maret hingga Juni 2024 adalah 120 orang (khusus yang menggadaikan Emas), maka dari itu populasi pada penelitian ini adalah 120.

Menurut Sugiyono (2016) “Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Bila populasi besar dan Peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili)”.

Sampel dalam penelitian ini adalah Pengaruh Pelayanan Jasa dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan. Dalam pengambilan sampel, Penulis menggunakan teknik aksidental sampling yakni suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan sudah ada atau tersedia disuatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Dari jumlah keseluruhan Pengaruh Pelayanan Jasa dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan, Peneliti memilih atau mengambil sampel sebagai responden sebanyak 96 di PT. Pegadaian Cabang Anjatan, jumlah sampel yang sudah ditentukan ini sudah mewakili Pengaruh Pelayanan Jasa dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan.

Teknik yang digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi adalah teknik slovin. Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan rumus slovin. Rumus slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 120 pengguna.

Jadi hasil diatas menunjukan bahwa sampel yang diambil dari total jumlah populasi Pengaruh Pelayanan Jasa dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan adalah sebanyak 96 responden.

Definisi Operasional Variabel**Tabel Definisi Operasional Variabel**

Variable Penelitian	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Variabel Independen Pelayanan Jasa (X1) Menurut Kotler dalam Tjiptono (2016: 284)	Layanan atau jasa ialah suatu aktivitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan penerima yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.	1. Berwujud (<i>Tangible</i>), 2. Empati (<i>Empathy</i>), 3. Cepat tanggap (<i>Responsiveness</i>), 4. Keandalan (<i>Reliability</i>), 5. Kepastian (<i>Assurance</i>),	Likert
Variabel Independen Lokasi (X ₂) Menurut Tjiptono (2015: 345)	Lokasi atau tempat melakukan usaha sangat besar pengaruhnya terhadap kelancaran penjualan dalam menyampaikan barang dagangan dari produsen ke konsumen. Lokasi yang strategi sangat menentukan keberhasilan suatu usaha dagang namun untuk menentukannya bukan hal mudah apabila di tengah laju pembangunan. Pengusaha yang berhasil adalah yang paling dapat menyesuaikan barang dan jasanya dengan permintaan pasar secara tepat, oleh karena itu pengusaha harus memperhatikan masalah yang berkaitan dengan ketepatan pemilihan lokasi usaha.	1. Akses, yaitu kemudahan lokasi untuk dijangkau 2. Visibilitas, yaitu kemudahan untuk dilihat. 3. Lalu lintas, 4. Tempat parkir yang tersedia memiliki kapasitas cukup luas, aman, dan nyaman. 5. Ekspansi, Yaitu tersedianya tempat yang cukup luas apabila ada perluasan dikemudian hari 6. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa/ produk yang ditawarkan. 7. Persaingan yaitu ada tidaknya pesaing sejenis di sekitar lokasi tersebut. 8. Peraturan Pemerintah, ketentuan yang melarang rumah makan berlokasi terlalu berdekatan dengan pemukiman penduduk atau tempat ibadah.	Likert
Variabel Dependen Kepuasan Pelanggan (Y) Indrasari (2019:92).	Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan	1. Kesesuaian harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, 2. Minat berkunjung kembali Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, 3. Kesediaan merekomendasikan Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.	Likert

Sumber : Sugiyono (2016)

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu untuk menggunakan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono, 2019). Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen kuesioner dinyatakan valid atau tidaknya jika dihitung $r_{hitung} > 0,3$. Jika $r_{hitung} < 0,3$ maka setiap pernyataan atau item-item didalam kuesioner dikatakan tidak valid.

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui kehandalan atau konsistensi kuesioner (Sugiono (2019)).

Landasan pengambilan keputusan uji reliabilitas (*chronback Alpha*), yaitu sebagai berikut :

- 1) Jika nilai chronbach Alpha $> 0,60$ maka kuesioner reliabilitas atau konsisten.
- 2) Jika Chronbach Alpha < 0.60 maka kuesioner tidak reliabel.

Uji Asumsi Klastik

Uji Normalitas

Uji normalitas Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan grafik "Normal P-P Plot". Pada Normal P-P Plot prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Dasar pengambilan keputusan menurut (Ghozali 2011:110-112) adalah :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikoloniaritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dengan menganalisis matriks korelasi variable-variabel independen. Jika antar variabel independen terdapat nilai korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0.95), maka hal ini merupakan indikator adanya multikolinearitas. Mengamati nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas independen yang dipilih yang tidak dijelaskan oleh variable independen lainnya. Nilai *cut-off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan $VIF \geq 10$. Bila hasil regresi memiliki nilai VIF tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinearitas dalam model regresi (Ghozali, 2011: 106).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2011: 139). Jika *variance* dari *residual* suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan dengan uji *Glejser* yaitu meregresi masing-masing variabel independen dengan *absolute residual* terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan

untuk menyatakan apakah terjadi heteroskedastisitas atau tidak di antara data pengamatan dapat dijelaskan dengan menggunakan koefisien signifikansi. Koefisien signifikansi harus dibandingkan dengan tingkat signifikansi 5%. Apabila koefisien signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas). Jika koefisien signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka dapat disimpulkan terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Uji koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_3$), secara serentak terhadap variabel dependen (Y). koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model manapun menjelaskan variasi variabel dependen.

$R^2 = 0$, maka tidak ada presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika $R^2 = 1$, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.

Uji Parsial Dengan T-Test (Pengujian secara parsial)

Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. (menurut Sugiono, 2018).

Pengujian hipotesis dimaksudkan sebagai cara untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Dari t_{hitung} tersebut dibandingkan t_{tabel} berdasarkan tingkat keyakinan 95% uji dua sisi:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak statistik adalah signifikan, berarti ada pengaruh yang erat antara Pelayanan Jasa (X_1) dan Lokasi (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima secara statistik adalah tidak signifikan, berarti tidak ada pengaruh antara Pelayanan Jasa (X_1) dan Lokasi (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y).

Uji Signifikan Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Akan digunakan uji-F dengan rumus:

$$F = n - K - 1$$

Keterangan :

F = Uji F

K = Banyaknya variabel bebas

n = Banyaknya variabel responden

Uji hipotesis:

Pengaruh Pelayanan Jasa dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan.

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak secara statistik adalah signifikan, berarti ada pengaruh yang erat antara Pelayanan Jasa (X_1) dan Lokasi (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima secara statistik adalah tidak signifikan berarti tidak ada pengaruh antara Pelayanan Jasa (X_1) dan Lokasi (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. (Menurut Ghozali, 2018). Model persamaan regresi berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

Rumus:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksi)

X₁ dan X₂ = Variabel independen (bebas)

a = Konstanta (nilai Y apabila X₁, X₂, ..., X_n = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Lineritas hanya dapat diterapkan pada regresi berganda, karena memiliki variabel independen lebih dari satu. Suatu model regresi berganda dikatakan linier jika memenuhi syarat-syarat linieritas, seperti normalitas data (baik secara individu maupun model), bebas dari asumsi klasik statistik multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastitas.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Data

Populasi dalam penelitian ini menggunakan sample nasabah PT. Pegadaian Cabang Anjatan yang berjumlah 96 orang. Pemilihan sampel untuk penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling*. Menurut Sugiyono, (2016;124) Sampling Insidental / Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	62	64,6	64,6	64,6
	P	34	35,4	35,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 62 responden (64,6%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 34 responden (35,4%). Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak nasabah gadai emas yang berjenis kelamin laki-laki di PT. Pegadaian Cabang Anjatan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	11	11,5	11,5	11,5
	30	38	39,6	39,6	51,0
	40	39	40,6	40,6	91,7
	50	8	8,3	8,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan usia antara 20 tahun sebanyak 11 responden (11,5%), usia antara 30 tahun sebanyak 38 responden (39,6%), usia antara 40 tahun sebanyak 39 responden (40,6%), dan yang berusia antara 50 tahun sebanyak 8 responden (8,3%). Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak nasabah Gadai Emas yang berusia antara 40 tahun di PT. Pegadaian Cabang Anjatan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

		Penidikan_Akhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pergurua	3	3,1	3,1	3,1
	SD	13	13,5	13,5	16,7
	SMA/SMK	50	52,1	52,1	68,8

SMP	30	31,3	31,3	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SD sebanyak 13 responden (13,5%), responden yang berpendidikan SMP sebanyak 30 responden (31,3%), responden yang berpendidikan SMA/SMK sebanyak 50 responden (52,1%), dan responden yang berpendidikan perguruan tinggi 3 responden (3,1%). Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak nasabah gadai emas yang berpendidikan akhir SMA/SMK di PT. Pegadaian Cabang Anjatan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ASN/BUMN	3	3,1	3,1	3,1
	Petani	38	39,6	39,6	42,7
	Wiraswas	55	57,3	57,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang bekerja sebagai Petani sebanyak 38 responden (39,6%), yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 55 responden (57,3%) dan yang bekerja sebagai ASN/BUMN sebanyak 3 responden (3,1%). Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak nasabah gadai emas yang berprofesi sebagai Wiraswasta di PT. Pegadaian Cabang Anjatan.

Deskriptif Variabel

		Descriptive Statistics				
		N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan		96	10	25	20,01	3,903
Lokasi		96	16	40	32,19	6,108
Kepuasan		96	6	15	12,01	2,373
Valid N (listwise)		96				

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Rata-rata (mean) nilai **Pelayanan Jasa** dengan jumlah data 96 adalah 20,01. Nilai rata-rata minimum adalah 10 dan nilai maksimum adalah 25 dengan dengan standart deviasi 3,903.
2. Rata-rata **Lokasi** dengan jumlah data 96 adalah 32,19. Nilai rata-rata minimum adalah 16 dan nilai maksimum adalah 40, dengan standart deviasi 6,108.
3. Rata-rata **Kepuasan Pelanggan** dengan jumlah subyek 96 adalah 12,01. Nilai rata-rata minimum adalah 6 dan nilai maksimum sebesar 15 dengan standart deviasi 2,373.

PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer. Hasil perhitungan (pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*) kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikan 5%. Apabila dalam perhitungan di dapat jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen tersebut valid dimana r_{tabel} ditentukan dari jumlah sampel (N) dan jumlah variabel (k) sehingga diperoleh df (*degree of freedom*) dengan rumus $df = N - k$.

Untuk melihat valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor total butir pernyataan, apabila koefisien korelasinya lebih besar atau sama dengan 0.30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai

indeks valid adalah nilai indeks validitasnya $> 0,3$ (Sugiyono, 2016 : 179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

Hasil Uji Validitas Pelayanan Jasa

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	36,14	48,013	,845	,780
X1.2	35,91	51,391	,799	,800
X1.3	36,01	49,295	,869	,786
X1.4	36,04	48,882	,927	,781
X1.5	36,00	49,979	,886	,789
Pelayanan	20,01	15,231	1,000	,933

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Dari tabel di atas butir pertanyaan X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, dan X1.5, dinyatakan valid karena koefisien korelasinya lebih besar dari 0.30, dan dinyatakan reliable karena koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0.60 data dari Kuesioner.

Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Jasa

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
,824	5	

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa data dari variabel **Pelayanan Jasa** (X1) dinyatakan *Reliabel* karena *Cronbach's Alpha* berada diatas 0,60 yakni sebesar 0,824 $> 0,60$ dengan jumlah item (N) yaitu 5 Pertanyaan dari Kuesioner

Hasil Uji Validitas Lokasi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	60,26	133,016	,869	,780
X2.2	60,36	131,266	,844	,777
X2.3	60,40	130,368	,912	,774
X2.4	60,35	131,073	,932	,775
X2.5	60,40	130,368	,912	,774
X2.6	60,35	131,073	,932	,775
X2.7	60,30	131,981	,924	,778
X2.8	60,39	131,081	,972	,775
Lokasi	32,19	37,312	1,000	,975

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Dari tabel diatas butir pertanyaan X2.1, X2.2, X2.3, X2.4, X2.5, X2.6, X2.7, dan X2.8 dinyatakan valid karena koefisien korelasinya lebih besar dari 0.30, dan dinyatakan reliable karena koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0.60 data dari Kuesioner

Hasil Uji Reliabilitas Lokasi

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
,802	8	

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa data dari variabel **Lokasi** (X2) dinyatakan *Reliabel* karena *Cronbach's Alpha* berada diatas 0,60 yakni sebesar 0,802 > 0,60 dengan jumlah item (N) yaitu 8 pertanyaan data dari Kuesioner

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	20,01	15,610	,873	,821
Y2	20,00	16,211	,854	,836
Y3	20,04	15,451	,923	,811
Kepuasan	12,01	5,631	1,000	,909

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Dari tabel diatas *Item-Total Statistics* Y.1, Y.2, dan Y.3, dinyatakan valid karena koefisien korelasinya lebih besar dari 0.30, dan reliable karena koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0.60 dari Kuesioner.

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,869	3

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa data dari variabel **Kepuasan Pelanggan** (Y) dinyatakan *Reliabel* karena *Cronbach's Alpha* berada diatas 0,60 yakni sebesar 0,869 > 0,60 dengan jumlah item (N) yaitu 3 pertanyaan Kuesioner

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

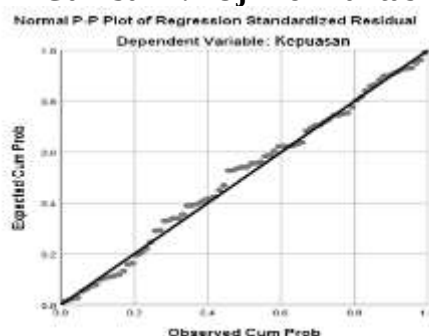
Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan grafik "Normal P-P Plot". Pada Normal P-P Plot prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Dasar pengambilan keputusan menurut (Ghozali 2007:110-112) adalah :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambardibawah ini :

Gambar 4.1 Uji Normalitas



Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Berdasarkan gambar di atas pada grafik Histogram, diketahui bahwa sebaran data yang menyebar ke semua daerah kurva normal. Dapat disimpulkan bahwa data mempunyai distribusi normal. Demikian juga dengan Normal P-Plot. Data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal yang menandakan normalitas data.

b. Uji Multikolinieritas

Tujuan dari uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Uji Multikoliniertitas

		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.		Tolerance	VIF
1	(Constant)	,174	,135		1,295	,199			
	Pelayanan	,497	,043	,817	11,488	,000		,122	1,683
	Lokasi	,070	,028	,179	2,521	,003		,122	1,683

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Hasil output SPSS 25,0 pada tabel di atas nilai VIF (*variance index factor*) tidak menunjukkan adanya multikolinieritas (VIF kurang dari 10), sementara *tolerance* juga kurang dari 0.10. Berdasarkan melalui dua uji menunjukkan tidak adanya multikolinieritas.

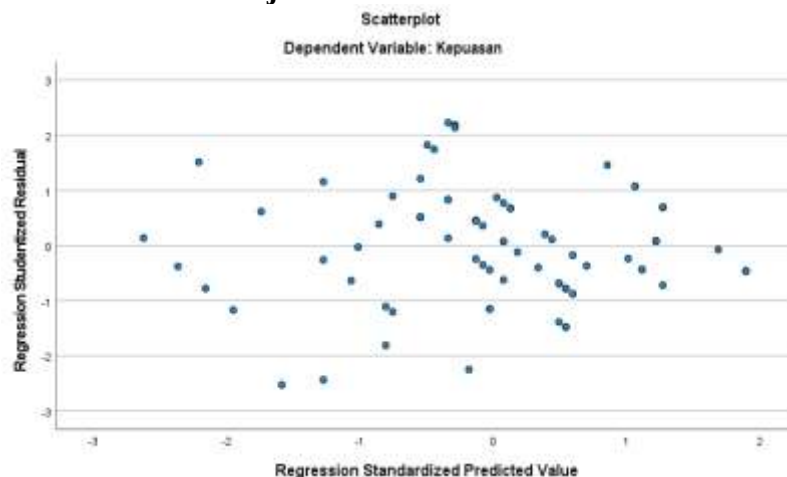
c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya *heteroskedastisitas* yaitu dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y) yang telah di-studentized.

Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Hasil output SPSS 25,0 pada gambar grafik di atas, Grafik Scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas, atau model dinyatakan terbebas dari masalah heterokedastisitas.

Uji Determinasi

Seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain (Santosa&Ashari, 2015:125).

Tabel 4.13 Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,995 ^a	,990	,989	,243
a. Predictors: (Constant), Lokasi, Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Dari hasil analisis output SPSS 25,0 pada tabel di atas diperoleh R^2 sebesar 0,995 yakni presentase yang menyumbangkan pengaruh pelayanan jasa dan lokasi terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan. R square sebesar 0,990 menunjukkan bahwa 99,0% kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan dipengaruhi oleh variabel pelayanan jasa dan lokasi sedangkan sisanya 1,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam **penelitian** ini.

Uji parsial (T-test)

Uji t parsial dalam regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variable independen (X) secara parsial (sendiri) berpengaruh terhadap variable dependen (Y). Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

Dasar pengambilan keputusan untuk uji T (simultan) dalam analisis regresi berdasarkan nilai T_{hitung} dan T_{tabel} :

- Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- Jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan untuk uji parsial adalah

- Jika nilai $Sig < 0.05$ maka variable bebas berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.
- Jika nilai $Sig > 0.05$ maka variable bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t_{hitung} , proses uji t identik dengan Uji Tes.

T tes

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	,174		1,295	,199

Pelayanan	,497	,043	,817	11,488	,000
Lokasi	,070	,028	,179	2,521	,003
a. Dependent Variable: Kepuasan					

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Berdasarkan hasil output tabel diatas nilai t-hitung 11,488 > t tabel 1,661 dan nilai Sig 0,000 lebih kecil dari 0.05, artinya secara parsial **Pelayanan** berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan.

Uji parsial untuk variabel **Lokasi** nilai t-hitung 2,521 > t-tabel 1,661 dan nilai Sig 0.003 lebih kecil dari 0.05, artinya secara parsial **Lokasi** berpengaruh signifikan terhadap pada nasabah gadai emas PT. Pegadaian Cabang Anjatan.

Uji Simultan (F-test)

Uji simultan atau disebut juga uji F dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara bersama-sama atau secara serempak (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan untuk uji F (simultan) dalam analisis regresi berdasarkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} :

- Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS 25,0 :

- Jika nilai Sig. < 0,05 maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- Jika nilai Sig. > 0,05 maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

F test

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	529,480	2	264,740	44,532	,000 ^b
	Residual	5,510	93	,059		
	Total	534,990	95			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Lokasi, Pelayanan						

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

Berdasarkan hasil output SPSS 25,0 pada tabel di atas dapat dilihat dimana nilai F_{hitung} 4468,532 > F_{tabel} 3,094 dan nilai Sig 0.000 lebih kecil dari 0,05. Variabel Pelayanan Jasa (X1) dan Lokasi (X2) jika diuji secara bersama-sama atau serempak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah gadai emas (Y) pada nasabah PT. Pegadaian Cabang Anjatan.

Persamaan Regresi

Persamaan Regresi					
Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	,174	,135		1,295
	Pelayanan	,497	,043	,817	11,488
	Lokasi	,070	,028	,179	2,521
a. Dependent Variable: Kepuasan					

Sumber : Data primer diolah SPSS 25.0

$$Y = 0,174 + 0,497X_1 + 0,070X_2$$

Persamaan regresi pada tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 0,174 artinya jika Pelayanan (X_1) dan Lokasi (X_2) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Y) nilainya adalah 0,174.
- Koefisien regresi variabel Pelayanan (X_1) sebesar 0,497; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Pelayanan mengalami naik 1%, maka Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,497. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan, semakin naik Pelayanan maka semakin meningkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas.
- Koefisien regresi variabel Lokasi (X_2) sebesar 0,070 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas mengalami naik 1%, maka **Kepuasan Nasabah Gadai Emas** (Y) akan mengalami peningkatan sebesar **0,070**. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara **Lokasi** dengan **Kepuasan Nasabah Gadai Emas**, semakin baik **Lokasi** maka semakin tinggi **Kepuasan Nasabah Gadai Emas**.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil output spss 25,0 nilai t-hitung 11,488 > t tabel 1,661 dan nilai Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05, artinya secara parsial Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan.
2. Hasil Uji parsial untuk variabel Lokasi nilai t-hitung 2,521 > t-tabel 1,661 dan nilai Sig 0,003 lebih kecil dari 0,05, artinya secara parsial Lokasi berpengaruh signifikan terhadap pada nasabah gadai emas PT. Pegadaian Cabang Anjatan.
3. Berdasarkan hasil output SPSS 25,0 nilai F_{hitung} 44,532 > F_{tabel} 3,094 dan nilai Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel Pelayanan Jasa (X_1) dan Lokasi (X_2) jika diuji secara bersama-sama atau serempak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada nasabah gadai emas PT. Pegadaian Cabang Anjatan.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan nasabah tetap puas dan nyaman, hendaknya PT. Pegadaian Cabang Anjatan bisa mempertahankan bahkan meningkatkan lebih baik lagi.
2. Lokasi yang dimiliki oleh PT. Pegadaian Cabang Anjatan sudah baik, namun perlu diperbaiki dan perlu diperindah sarana dan prasarana yang ada di dalam gedung dan yang ada di luar gedung, supaya nasabah betah dan lebih nyaman lagi dalam bertransaksi.
3. Untuk menjaga kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Anjatan, hendaknya perusahaan terus berbenah dalam menjaga nasabah supaya tidak pindah ke yang lain. Oleh karena itu pelayanan jasa dan lokasi harus tetap ditingkatkan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, R. (2017) '*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CITRA LAUNDRY KOTA PARIAMAN*'.
 Alma, Buchari, 2017, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
 Arikunto, Suharsimi, 2014, *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi V, Rineka Cipta, Jakarta

- Asep Sukmo Raharjo, 2019, “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Komsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet Di Kecamatan Gajah Mungkur Semarang”.
- Azuar Juliandi, dkk, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit UMSU Press, Medan.
- Dianatul Munti’ah, 2015, “Kepuasan Nasabah Ditinjau Dari Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Pada Bank Jateng Cabang Pembantu Syariah”. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Erna Supriyanti, dkk, 2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang)”.
- Fandy Tjiptono, 2016, *Pemasaran Strategik*. Edisi kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fitriyani, S. and Lestari, A.W. (2022) ‘Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Vitabiotics Utama Jakarta Timur’, *Jurnal Manajemen & Pendidikan [JUMANDIK]*, 1(1), pp. 1–14. Available at: <https://doi.org/10.58174/jmp.v1i1.1>.
- Ghozali, Imam. 2016. *Analisis Multivariate Dengan Progrm SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Gunawan, N. and Kartika, C. (2018) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ROLAG CAFE DIPONEGORO SURABAYA’, *jmm17*, 5(01). Available at: <https://doi.org/10.30996/jmm17.v5i01.1709>.
- Handi. 2018. *Customer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Paradnya Paramitha.
- Husein. 2015. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Ihsan, F.M. (2020) ‘PENGARUH LOKASI, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT GENERASI MILENIAL DALAM MENGGUNAKAN JASA PEGADAIAN SYARIAH (STUDI MASYARAKAT KABUPATEN ACEH BARAT DAYA)’.
- Irawan, Handi, 2016, 10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Edisi pertama, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Januar Efendi Panjaitan, 2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. *Jurnal Universitas Telkom*.
- Kotler dan Keller, 2019, *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas, jilid 1, Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta :Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa : teori dan praktek*. Jakarta :Salemba Empat.
- Mansyur, M.H. (2021) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) UNIT JENNAE KABUPATEN SOPPENG’.
- Nazir, M. 2015. *Metode Penelitian*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nirwana Sitepu, 2015, *Prinsip – Prinsip Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik* . Jakarta : Salemba Empat.
- Nurhanifah, A. (2020) ‘ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN’.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2014, *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Ryu, Kisang. 2016. “Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price”, *Journal of Hospitality Tourism Research*, Vol. 34 (3), p. 310-329.
- Sholikah, I., Safitri, U.R. and T N K, A.F.A. (2020) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen Paras Snack Di Kabupaten Boyolali Tahun 2019)’, *EKOBIS : Jurnal Ilmu*

Manajemen dan Akuntansi, 8(2), pp. 41–48. Available at: <https://doi.org/10.36596/ekobis.v8i2.475>.

- Stanton, William J, (2015), *Prinsip Pemasaran*, terj. oleh Alexander Sindoro Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Subarkah, F. and Budiarti, I. (2019) ‘KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI USAHA BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CS ME CAFÉ & RESTO CIWIDEY’.
- Subroto, Budiarto. 2018. *The Influence of Retailing Mix and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Their Impact to Behavioral Intention*.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan keenam belas, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan Ke Dua Belas. Edisi Revisi V. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Swasta, Basu dan Irawan. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Liberty.
- Swasta, Basu dan T Hani Handoko. 2016. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto, 2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta).”
- Tjiptono, Fandi. 2016. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Andi Offset