

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah. Setiap orang sangat membutuhkan uang untuk dapat bertahan hidup. Sehingga masyarakat bingung ingin meminjam kepada siapa dan ketersediaan pelayanan jasa PT. Pegadaian Kanwil I Medan akan lebih mudah mendapatkan pinjaman, yaitu dengan menjaminkan barang pribadi miliknya sebagai jaminan. Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang dirasakan nasabah, jika nasabah datang lebih dari satu kali untuk menggunakan jasa pegadaian berarti nasabah merasa senang dan puas dengan pelayanan dan fasilitas yang ada di PT. Pegadaian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan yang berjumlah 244.710. Berdasarkan rumus slovin dapat diperoleh ada 72 sampel slovin. Penelitian ini menggunakan analisa regresi linier berganda dan alat analisis data untuk menguji hipotesis dengan SPSS V 25. Hasil pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini memperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,723 yang artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 72,3 %. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Nasabah

## **Abstract**

*This study aims to determine the effect of service quality and facilities partially or simultaneously on customer satisfaction. Everyone definitely needs money to be able to survive and meet their needs. So that people feel confused about who they want to borrow from and fortunately with the availability of PT. Pegadaian Kanwil I Medan, it will make it easier for people to get loans, namely by guaranteeing their personal belongings as collateral for the loan. Customer satisfaction is the feeling felt by the customer, if the customer comes more than once to use pawnshop services, it means that the customer is happy and satisfied with the services and facilities available at PT. Pegadaian. The population in this study are all customers of PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan, totaling 244,710. Based on the slovin formula, there are 72 slovin samples. This study used multiple linear regression analysis and data analysis tools to test the hypothesis with SPSS V 25. The results of testing the coefficient of determination in this study obtained an Adjusted R Square value of 0.723, which means that the influence of the independent variables on the dependent variable was 72.3%. The results showed that the variables of service quality and facilities had an effect on customer satisfaction either partially or simultaneously.*

*Keywords: Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction*