

Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi dan Keamanan Transaksi

Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian UPC Adam Malik

Kota Medan

^{1.} Ruth Yoseline Sihombing, ^{2.} Clarita Surabina Br Purba, ^{3.} Grescilya Br Tarigan

Program Studi Keuangan Dan Perbankan

Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada PT Pegadaian UPC Adam Malik Kota Medan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian UPC Adam Malik Kota Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan jumlah sampel 60 kuesioner, data diolah dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara Secara parsial (Uji t), ditemukan bahwa Kualitas Layanan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini terlihat dari nilai signifikansi yang diperoleh ($0,043 < 0.05$), yang berarti bahwa H_a diterima dan H_o diterima. Secara persial (Uji t), ditemukan bahwa Kemudahan transaksi (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang diperoleh ($0,242 < 0.05$), yang berarti bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Secara simultan (Uji F), ditemukan bahwa Keamanan transaksi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang diperoleh ($0,005 < 0.05$), yang berarti bahwa H_a diterima dan H_o diterima.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Kepuasan Nasabah

The Influence of Service Quality, Ease of Transaction and Transaction Security on Customer Satisfaction at PT Pegadaian UPC Adam Malik

Medan City

¹ Ruth Yoseline Sihombing, ² Clarita Surabina Br Purba, ³ Grescilya Br Tarigan

Finance and Banking Study Program

Faculty of Economics, Universitas Prima Indonesia

ABSTRACT

This research was conducted at PT Pegadaian UPC Adam Malik Medan City. The purpose of this study was to determine how much influence Service Quality, Ease of Transaction and Transaction Security have on Customer Satisfaction at PT Pegadaian UPC Adam Malik Medan City. The method used in this study is a quantitative method, with a sampel of 60 questionnaires, the data was processed using SPSS. The results of this study indicate that partially (t-test), it was found that Service Quality (X1) has a significant influence on customer satisfaction (Y). This can be seen from the significance value obtained ($0.043 < 0.05$), which means that H_a is accepted and H_o is accepted. Partially (t-test), it was found that Ease of Transaction (X2) does not have a significant effect on Customer Satisfaction (Y). This is indicated by the significance value obtained ($0.242 > 0.05$), which means that H_a is accepted and H_o is rejected. Simultaneously (F-test), it was found that Transaction Security (X3) has a significant effect on Customer Satisfaction (Y). This is indicated by the significance value obtained ($0.005 < 0.05$), which means that H_a is accepted and H_o is accepted.

Keywords: Service Quality, Ease of Transaction, Transaction Security, Customer Satisfaction