

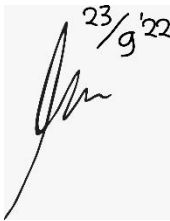
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* PADA PT PEGADAIAN UPC PAKEM YOGYAKARTA

Siti Nur Farida

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian UPC Pakem. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada PT Pegadaian UPC Pakem. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 50. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen penelitian dan *arithmetic mean*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan nasabah PT Pegadaian UPC Pakem tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari skor *SERVQUAL* terdapat kesenjangan antara tingkat kinerja (persepsi) dengan harapan yang negatif. Dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan tidak puas oleh nasabah PT Pegadaian UPC Pakem adalah dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan skor *SERVQUAL* sebesar -0,17. Dari penelitian ini secara keseluruhan diperoleh hasil skor *SERVQUAL* sebesar -0,002. Oleh karena itu, kepada pihak perusahaan PT Pegadaian UPC Pakem untuk dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, khususnya pada dimensi kualitas pelayanan yang dirasa tidak memuaskan bagi nasabah.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan.*



23/9'22

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING THE SERVQUAL METHOD AT PT PEGADAIAN UPC PAKEM YOGYAKARTA

Siti Nur Farida

Abstract

This research was conducted at PT Pegadaian UPC Pakem. The purpose of this study was to determine and analyze of service quality at PT Pegadaian UPC Pakem. The data collection method used is a questionnaire of 50 respondents. The data analysis technique used was the research instrument test and arithmetic mean. The results showed that overall the customer of PT Pegadaian UPC Pakem were not satisfied with the service provided. This can be seen from the SERVQUAL score that there is a gap between the level of performance (perception) and negative expectations. The dimension of service quality that is felt dissatisfied by PT Pegadaian UPC Pakem customer is the responsiveness dimension with a SERVQUAL score of $-0,17$. From this study, the overall SERVQUAL score was $-0,002$. Therefore, to the company PT Pegadaian UPC Pakem to be able to improve services to customers, especially on the dimension of service quality which is considered unsatisfactory for customer.

Keywords: *Service Quality.*

