

**ANALISA PENGARUH PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG BASEN YOGYAKARTA**

Eko Tri Widodo

Abstrak

Dengan semakin berkembangnya perekonomian, persaingan dalam industri jasa juga semakin ketat. Hal itu menuntut produsen jasa untuk memberikan pelayanan yang prima. Begitu pula dengan Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Basen Yogyakarta, sebagai salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa juga harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya, agar para pelanggan memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel-variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan, baik secara simultan (bersama-sama) maupun secara parsial (sendiri-sendiri) serta variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel-variabel pelayanan prima yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) tanggung jawab (*accounttability*) dan kenyamanan (*freshness*), yang kemudian dijabarkan menjadi beberapa item variabel. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori yang merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Hipotesis awal pertama dari penelitian ini adalah diduga bahwa variabel pelayanan prima secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Basen Yogyakarta. Hipotesis awal kedua dari penelitian ini adalah diduga bahwa variabel pelayanan prima secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Basen Yogyakarta. Hipotesis awal ketiga dari penelitian ini adalah diduga variabel tindakan memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Basen Yogyakarta. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini melalui tahapan analisa regresi berganda, yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Basen Yogyakarta ($R > 0$), variabel pelayanan prima secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Basen Yogyakarta ($\beta_{1,2,3,4,5,6,7} > 0$) dan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah perhatian ($\beta_4 > \beta_{1,2,3,5,6,7}$).

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan

Abstract

With the growing economy, competition in the service industry is also getting tighter. It requires service producers to provide excellent service. Similarly, the Office of PT. Pegadaian (Persero) Branch of Yogyakarta Basen, as one of the business entity engaged in the service must also be able to provide excellent service to its customers, so that customers get satisfaction from the services provided.

This study aims to determine how the influence of the variables excellent service to customer satisfaction, either simultaneously (together) or partially (alone) and the dominant variable affect customer satisfaction. The excellent service variables used in this research are ability, attitude, appearance, attention, accountability and freshness, which are then translated into some variable items.

This research is an explanatory research which is a research that explains the causal relationship between variables through hypothesis testing. The first initial hypothesis of this study is supposed that the variable excellent service simultaneously has no effect on customer satisfaction at the Office of PT. Pegadaian (Persero) Branch of Yogyakarta Basen. The second preliminary hypothesis of this study is alleged that prime service variable partially has no effect on customer satisfaction at the Office of PT. Pegadaian (Persero) Branch of Yogyakarta Basen. The third preliminary hypothesis of this study is suspected action variables have a dominant influence on customer satisfaction Office PT. Pegadaian (Persero) Branch of Yogyakarta Basen. Hypothesis testing in this study through the stages of multiple regression analysis, which states that the variable prime services simultaneously affect customer satisfaction at the Office of PT. Pegadaian (Persero) Branch Yogyakarta Basen ($R > 0$), partial service variable partially affect the customer satisfaction at the Office of PT. Pegadaian (Persero) Branch of Yogyakarta Basen ($\beta_{1,2,3,4,5,6,7} > 0$) and the dominant variable affecting customer satisfaction is attention ($\beta_4 > \beta_{1,2,3,5,6,7}$).

Keywords: *Excellent Service, Customer Satisfaction*