

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan suatu kondisi ketika pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan. Kepuasan pelanggan muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima setelah melakukan transaksi. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa kecewa. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan perusahaan jasa karena pelanggan yang merasa puas cenderung akan menggunakan kembali layanan yang diberikan perusahaan serta merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Dalam dunia bisnis, kepuasan pelanggan menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan [11].

Kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem pelayanan, kenyamanan saat melakukan transaksi, kemampuan akses layanan, serta kecepatan pelayanan yang diberikan perusahaan. Faktor-faktor tersebut menjadi perhatian penting bagi perusahaan agar mampu meningkatkan kualitas

pelayanan dan mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Pelanggan yang merasa puas biasanya akan memberikan penilaian positif terhadap perusahaan dan memiliki kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan perusahaan secara berkelanjutan [12].

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam perusahaan jasa karena pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat. Dalam perusahaan jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kemungkinan pelanggan untuk menggunakan kembali layanan perusahaan [13].

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan rasa aman, nyaman, percaya, dan kepuasan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan memiliki penilaian positif terhadap perusahaan.

Oleh karena itu perusahaan perlu melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar mampu

memenuhi kebutuhan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara optimal.

2.1.3 Metode SERVQUAL

Metode *SERVQUAL* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima pelanggan. Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa melalui analisis kesenjangan atau *gap* antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Dalam penerapannya, metode *SERVQUAL* memiliki lima dimensi utama yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. *Tangibles* berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawai perusahaan. *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan terpercaya. *Responsiveness* berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap kepada pelanggan. *Assurance* merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Sedangkan *Empathy* merupakan perhatian perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan secara individual [14].

Metode *SERVQUAL* banyak digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan karena dinilai mampu mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara lebih terarah berdasarkan penilaian langsung dari pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Penggunaan metode *SERVQUAL* dapat membantu

perusahaan mengetahui aspek pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dalam penelitian menggunakan metode *SERVQUAL*, hasil pengukuran kualitas pelayanan biasanya ditunjukkan melalui nilai *gap* antara persepsi dan harapan pelanggan. Nilai *gap* negatif menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai *gap* positif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan [15].

Metode *SERVQUAL* juga dinilai efektif karena mampu digunakan pada berbagai jenis perusahaan jasa seperti lembaga pendidikan, perbankan, rumah sakit, perpustakaan, maupun lembaga keuangan lainnya sehingga metode ini banyak digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan [16].

2.1.4 Pegadaian

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dalam bidang jasa pembiayaan dengan sistem gadai. Pegadaian memberikan layanan pinjaman kepada masyarakat dengan jaminan barang berharga sesuai ketentuan yang berlaku. Selain layanan gadai, Pegadaian juga menyediakan berbagai layanan keuangan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagai lembaga keuangan, Pegadaian memiliki peran penting dalam membantu masyarakat memperoleh pinjaman dana dengan proses yang mudah, cepat, dan aman[17]

Dalam menjalankan usahanya, Pegadaian harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah agar tercipta kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Pelayanan pada Pegadaian menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah karena pelanggan akan menilai kualitas perusahaan berdasarkan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu Pegadaian perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, profesional, dan mampu memberikan rasa aman kepada nasabah agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang [18].

2.1.5 Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan salah satu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Metode ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat melalui model persamaan linear. Regresi linear sederhana digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel berdasarkan data penelitian sehingga dapat diketahui pola pengaruh yang terjadi secara sistematis[19] .

Regresi linear sederhana juga dapat digunakan untuk membangun model prediksi berdasarkan data historis dengan menggunakan satu variabel independen dan satu variabel dependen. Metode ini memiliki keunggulan dalam kemudahan penerapan serta interpretasi hasil, sehingga banyak digunakan dalam berbagai penelitian kuantitatif, baik dalam bidang bisnis maupun sistem informasi [20].

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dan variabel independen secara lebih terukur. Melalui analisis ini, pengaruh suatu variabel dapat diuji tingkat signifikansinya sehingga dapat diketahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu, analisis ini juga dapat digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen [21].

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Matriks literatur review dan posisi penelitian

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti, Tahun, Index	Metode Penelitian	Hasil	Keunggulan dan Kelemahan	Perbandingan
1	Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (PT. Pegadaian Persero UPC Matali)[22]	Sri Wahyuni Saraswati Mokodompit, Amaliyah, 2025, IKRAITH-HUMANIOR A E-ISSN 2654-8062	Penelitian kuantitatif dengan teknik accidental sampling terhadap 97 responden menggunakan analisis regresi dan korelasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Empathy</i> , dan <i>Tangibles</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kualitas pelayanan menjelaskan 43,1% kepuasan nasabah	Keunggulan: Menggunakan dimensi kualitas pelayanan lengkap pada objek Pegadaian UPC. Kelemahan: Hanya menggunakan satu variabel bebas sehingga faktor lain belum dianalisis	Penelitian tersebut menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian UPC Matali. Penelitian saat ini berfokus pada Pegadaian UPC Balamoa menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> untuk mengetahui gap pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan nasabah.
2	Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian CP Gaharu Medan[23]	Zubaidah Hanum, dkk., 2023, Jurnal Sains dan Teknologi E-ISSN 2714-8661	Metode deskriptif kuantitatif dengan pengolahan data menggunakan regresi linear sederhana dan SPSS.	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan kontribusi sebesar 89,1%	Keunggulan: Memiliki kontribusi pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan nasabah. Kelemahan: Jumlah responden relatif	Penelitian tersebut meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian CP Gaharu Medan menggunakan

					sedikit yaitu 44 responden.	regresi linear sederhana. Penelitian saat ini menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Pegadaian UPC Balamoa.
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Manado[24]	Dewi Riskah Anggraini, Riane Johnly Pio, Sandra Ingried Asaloei, 2026, Jurnal Administrasi Bisnis	Pendekatan kuantitatif dengan teknik accidental sampling dan analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Keunggulan: Menambahkan variabel kepercayaan dalam penelitian kepuasan nasabah. Kelemahan: Fokus penelitian tidak hanya pada kualitas pelayanan	Penelitian tersebut membahas pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Cabang Manado Utara. Penelitian saat ini lebih fokus pada analisis kualitas pelayanan menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> terhadap kepuasan nasabah Pegadaian UPC Balamoa.

4	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Customer melalui Nilai Gadai Emas pada PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan[25]	Feberia Zai, Ahmad Karim, 2025, YUME Journal of Management	Metode kuantitatif menggunakan regresi linear berganda dengan uji validitas, reliabilitas, dan normalitas	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan customer melalui nilai gadai emas	Keunggulan: Menggunakan variabel intervening berupa nilai gadai emas. Kelemahan: Penelitian lebih kompleks karena melibatkan banyak variabel	Penelitian tersebut membahas kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan customer melalui nilai gadai emas. Penelitian saat ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> pada Pegadaian UPC Balamoa.
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Rawamangun[26]	Christoper Adrian, Dedy Wahyudi, 2024, Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan .	Analisis deskriptif kuantitatif menggunakan regresi linear sederhana dengan SPSS.	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan kontribusi sebesar 58,5%	Keunggulan: Menggunakan jumlah sampel yang besar yaitu 100 responden. Kelemahan: Tidak menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> secara spesifik.	Penelitian tersebut meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Cabang Rawamangun. Penelitian saat ini menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan lima

						dimensi pelayanan pada Pegadaian UPC Balamoa.
6	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Malalayang Dua[27]	Anastacia Allice Mandagi, Jhonny A.F Kalangi, Olivia Walangitan, 2022, Productivity E- ISSN 2723-0112	Penelitian kuantitatif dengan teknik sampling aksidental menggunakan regresi linear sederhana	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan kontribusi sebesar 43,1%	Keunggulan: Menggunakan dimensi SERVQUAL lengkap pada penelitian Pegadaian UPC. Kelemahan: Hanya menggunakan satu variabel independen	Penelitian tersebut menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian UPC Malalayang Dua. Penelitian saat ini memiliki kesamaan objek yaitu Pegadaian UPC namun menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> untuk menganalisis kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa.
7	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model SERVQUAL: Studi Empiris Pada Galeri 24 Pegadaian[28]	Adi Ryanto, dkk., 2026, Journal of Economics and Business UBS	Pendekatan kuantitatif eksplanatori menggunakan model SERVQUAL dan	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan	Keunggulan: Menggunakan model <i>SERVQUAL</i> secara lengkap dan spesifik pada Pegadaian. Kelemahan: Objek penelitian pada Galeri 24 Pegadaian,	Penelitian tersebut menggunakan model <i>SERVQUAL</i> untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Galeri 24 Pegadaian.

			analisis regresi linear sederhana.	kontribusi sebesar 87,5%	bukan layanan gadai utama.	Penelitian saat ini juga menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> namun difokuskan pada kepuasan nasabah di Pegadaian UPC Balamoa.
--	--	--	------------------------------------	--------------------------	----------------------------	--