



SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA
MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS: PEGADAIAN UPC BALAMOA)

disusun oleh
ALFIN PRASETIO
22166028

PROGRAM STUDI SARJANA SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HARKAT NEGERI
2026



SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS: PEGADAIAN UPC BALAMOA)**

***CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF SERVICE
QUALITY AT PEGADAIAN UPC BALAMOA USING THE
SERVQUAL METHOD
(CASE STUDY: PEGADAIAN UPC BALAMOA)***

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Sistem Informasi

disusun oleh

ALFIN PRASETIO

22166028

**PROGRAM STUDI SARJANA SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HARKAT NEGERI**

2026

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Alfin Prasetyo
NIM : 22166028
Jurusan / Program Studi : Sistem Informasi / SI
Jenis Karya : Skripsi

Adalah mahasiswa Program Studi SI Sistem Informasi, dengan ini saya menyatakan bahwa laporan Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Pegadaian UPC Balamoa)”

Merupakan hasil pemikiran dan kerjasama sendiri secara orisinal dan saya susun secara mandiri dan tidak melanggar kode etika hak karya cipta. Pada pelaporan Skripsi ini juga bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata Laporan Skripsi ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau merupakan karya yang dikategorikan mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun laporannya sebagai Laporan Skripsi, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 3 Juni 2026

The image shows a yellow rectangular official stamp with a red border. Inside the stamp, there is a red circular emblem with a white bird (Garuda) in the center. Below the emblem, the text "METERAI TEMPEL" is printed in black. Underneath that, the alphanumeric code "0006ANX310145857" is printed. A handwritten signature in black ink, "Alfin Prasetyo", is written across the bottom of the stamp. A large, stylized black checkmark is drawn over the entire stamp area.

Alfin Prasetyo

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Harkat Negeri Tegal, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfin Prasetyo
NIM : 22166028
Jurusan / Program Studi : Sistem Informasi/ S1
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Harkat Negeri Tegal **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Noneksklusif* ini Universitas Harkat Negeri Tegal berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal
Pada Tanggal : 21 Jun 2026



(Alfin Prasetyo)

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS: PEGADAIAN UPC BALAMOA)

*CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT
PEGADAIAN UPC BALAMOA USING THE SERVQUAL METHOD
(CASE STUDY: PEGADAIAN UPC BALAMOA)*

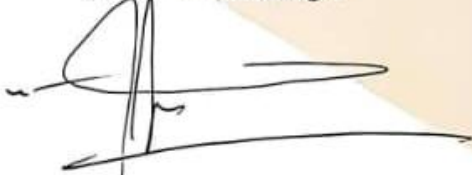
yang disusun dan diajukan oleh

ALFIN PRASETIO

22166028

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing SKRIPSI
pada tanggal 27 Juli 2026

Dosen Pembimbing I



Sarif Surejo., M.Kom
NIPY. 08.025.559

Dosen Pembimbing II



R. Bangkit Indarmawan N., M.Kom
NIPY. 08.025.558

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
PEGADAIAN UPC BALAMOA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS: PEGADAIAN UPC BALAMOA)

*CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT PEGADAIAN
UPC BALAMOA USING THE SERVQUAL METHOD
(CASE STUDY: PEGADAIAN UPC BALAMOA)*

yang disusun dan diajukan oleh

ALFIN PRASETIO

22166028

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 29 Juli 2026

Susunan Dewan Penguji

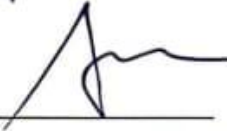
Nama Penguji

Tanda Tangan

Muhammad Humam, M.Kom
NIPY. 12.002.007



Nugroho Adhi Santoso, M.Kom
NIPY. 08.025.560



R. Bangkit Indarmawan N. M.Kom
NIPY. 08.025.558



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 29 Juli 2026

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi


R. Bangkit Indarmawan N. M.Kom
NIPY. 08.025.558

HALAMAN MOTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah 5-6)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan
pernah menjadi takdirku, dan apa yang di takdirkan untukku tidak akan pernah
melewatkanku”

(Umar Bin Khatab)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta kemudahan yang senantiasa diberikan, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sebagai bentuk penghargaan dan rasa terima kasih, skripsi sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, serta kepercayaan tanpa henti kepada penulis. Terima kasih atas segala perjuangan, kesabaran, dan semangat yang selalu diberikan dalam setiap proses kehidupan penulis hingga mampu berada pada titik ini.
2. Adik Perempuan tercinta, yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, semangat, serta doa kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga proses penyusunan skripsi ini selesai.
3. Seluruh keluarga besar, yang turut memberikan doa, perhatian, serta dukungan moral kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, khususnya dosen pembimbing, yang telah memberikan ilmu, arahan, bimbingan, serta kesabaran dalam mendampingi penulis selama proses penelitian dan penyusunan skripsi.
5. Manajemen dan seluruh karyawan Pegadaian UPC Balamoa yang telah memberikan izin, kesempatan, dan bantuan selama pelaksanaan penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
6. Teman-teman penulis yang selalu memberikan kebersamaan, dukungan, motivasi, dan dorongan selama proses kuliah dan penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan kelas Sistem Informasi 8A, yang telah berjuang bersama, saling membantu, serta memberikan semangat selama menempuh perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
8. Terakhir, untuk diri penulis sendiri, terima kasih atas ketekunan, perjuangan, dan kegigihan dalam mencapai tahap ini. Terima kasih telah melalui setiap proses, tantangan, keraguan, kelelahan, dan berbagai rintangan selama perjalanan penulisan skripsi ini. Semoga

pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha yang disertai doa, kesabaran, dan kerja keras akan membuahkan hasil terbaik pada waktunya. Penulis berharap, atas segala dukungan, doa, dan kebaikan yang telah diberikan, semoga mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di Pegadaian UPC Balamoa menggunakan metode *SERVQUAL* dan untuk menentukan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui observasi, studi literatur, dan penyebaran kuesioner kepada 101 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data meliputi pengujian validitas, pengujian reliabilitas, analisis *SERVQUAL*, pengujian normalitas, pengujian normalitas residual, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan di Pegadaian UPC Balamoa secara umum dianggap baik oleh pelanggan, tetapi semua dimensi *SERVQUAL* masih memiliki nilai *gap* negatif yang menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dimensi *Assurance* merupakan prioritas utama untuk perbaikan karena memiliki fleksibilitas terbesar, sedangkan dimensi *Empathy* merupakan dimensi yang paling dekat dengan harapan pelanggan. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,510. Ini berarti bahwa kualitas layanan menjelaskan 51,0% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 49,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar penelitian. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan di seluruh dimensi *SERVQUAL*, khususnya dimensi Jaminan, diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Pegadaian UPC Balamoa.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *SERVQUAL*, Regresi Linier Sederhana, Pegadaian UPC Balamoa.

ABSTRACT

This study aims to analyze customer satisfaction with service quality at Pegadaian UPC Balamoa using the SERVQUAL method and to determine the effect of service quality on customer satisfaction using simple linear regression analysis. This study uses a quantitative approach with a survey method. Data were collected through observation, literature study, and questionnaire distribution to 101 respondents selected using a purposive sampling technique. Data analysis includes validity testing, Reliability testing, SERVQUAL analysis, normality testing, residual normality testing, simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination (R^2). The results show that service quality at Pegadaian UPC Balamoa is generally considered good by customers, but all SERVQUAL dimensions still have negative gap values indicating that the service has not fully met customer expectations. The Assurance dimension is the main priority for improvement because it has the greatest flexibility, while the Empathy dimension is the dimension closest to customer expectations. The results of the simple linear regression analysis show that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.510. This means that service quality explains 51.0% of the variation in customer satisfaction, while 49.0% is influenced by factors outside the study. Therefore, continuous improvement of service quality across all SERVQUAL dimensions, particularly the Assurance dimension, is necessary to enhance customer satisfaction at Pegadaian UPC Balamoa.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Simple Linear Regression, Pegadaian UPC Balamoa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Pegadaian UPC Balamoa)” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Harkat Negeri. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Sudirman Said, Ak., M.B.A., selaku Rektor Universitas Harkat Negeri.
2. Bapak Dr. Irendra Radjawali, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Harkat Negeri.
3. Bapak R. Bangkit Indarmawan Nugroho, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Harkat Negeri.
4. Bapak Sarif Surejo, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I
5. Bapak R. Bangkit Indarmawan Nugroho, M.Kom., selaku Pembimbing II
6. Bapak Wardono S.Ak, sebagai Pimpinan Pegadaian UPC Balamoa, yang telah memberikan izin penelitian dan membantu penulis selama proses pelaksanaan penelitian.
7. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat di sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi materi maupun teknik penyajiannya, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Tegal, 27 Juli 2026



Alfin Prasctio

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	xx
DAFTAR ISTILAH	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kepuasan Nasabah	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Metode SERVQUAL	13
2.1.4 Pegadaian	14
2.1.5 Regresi Linear Sederhana	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	22

3.1 Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1 Populasi.....	23
3.2.2 Sampel.....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.3.1 Observasi.....	25
3.3.2 Kuesioner	25
3.3.3 Studi Pustaka.....	26
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.5 Operasional Variabel	27
3.6 Skala Pengukuran.....	30
3.7 Metode Analisis Data.....	31
3.7.1 Uji Validitas	31
3.7.2 Uji Reliabilitas	32
3.7.3 Analisis SERVQUAL	33
3.7.4 Analisis Deskriptif	34
3.7.5 Interpretasi Nilai Gap.....	34
3.7.6 Uji Normalitas.....	35
3.7.7 Uji Normalitas Residual.....	35
3.7.8 Regresi Linear Sederhana	36
3.7.9 Uji t	37
3.7.10 Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.8 Alur Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1 Profil Pegadaian UPC Balamoa.....	45
4.2 Karakteristik Responden.....	46
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49

4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	50
4.3.1 Uji Validitas.....	50
4.3.1.1 Uji Validitas Variabel Persepsi	50
4.3.1.2 Uji Validitas Variabel Harapan.....	51
4.3.1.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas	53
4.3.2.1 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi	54
4.3.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Harapan	56
4.3.2.3 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	57
4.4 Analisis Deskriptif	59
4.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi	59
4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Harapan.....	60
4.4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah.....	61
4.5 Analisis SERVQUAL	62
4.5.1 Perhitungan Nilai Gap SERVQUAL	63
4.5.2 Analisis Gap Berdasarkan Dimensi SERVQUAL.....	64
4.5.2.1 Dimensi <i>Tangibles</i>	66
4.5.2.2 Dimensi <i>Reliability</i>	66
4.5.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	66
4.5.2.4 Dimensi <i>Assurance</i>	67
4.5.2.5 Dimensi <i>Empathy</i>	67
4.5.3 Interpretasi Nilai Gap.....	68
4.6 Uji Normalitas.....	70
4.7 Uji Normalitas Residual.....	72
4.8 Analisis Regresi Linear Sederhana	75
4.8.1 Uji Regresi Linear Sederhana	75
4.8.2 Uji t (Parsial).....	76
4.8.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	77
4.9 Pembahasan.....	78
4.9.1 Pembahasan Hasil Analisis SERVQUAL.....	78
4.9.2 Pembahasan Tingkat Kepuasan Nasabah	79
4.9.3 Pembahasan Analisis Gap SERVQUAL	80
4.9.4 Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	81

BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.1.1 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode SERVQUAL	83
5.1.2 Tingkat Kepuasan Nasabah	84
5.1.3 Analisis Gap SERVQUAL	84
5.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	85
5.2 Saran	86
5.2.1 Saran untuk Pegadaian UPC Balamoa.....	86
5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks literatur review dan posisi penelitian.....	17
Tabel 3.2 Skala Likert	31
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Usia	48
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan	49
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Persepsi	59
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Harapan	60
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah	62
Tabel 4.8 Nilai gap.....	65
Tabel 4.9 Interpretasi Nilai Gap.....	68
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.11 Uji Normalitas Residual.....	73
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear	75
Tabel 4.13 Hasil Uji t	76
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi (R^2)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Validitas Persepsi	51
Gambar 4.2 Uji Validitas Harapan.....	52
Gambar 4.3 Uji Validitas Kepuasan.....	53
Gambar 4.4 Uji Reliabilitas Persepsi	55
Gambar 4.5 Uji Reliabilitas Harapan	57
Gambar 4.6 Uji Reliabilitas Kepuasan.....	58
Gambar 4.7 Histogram Kualitas Pelayanan	71
Gambar 4.8 Histogram Kepuasan Nasabah	72
Gambar 4.9 Q-Q Plot Residual	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-1	Formulir Perubahan Judul	95
Lampiran A-2	Surat Pengantar Penelitian	96
Lampiran A-3	Lembar Kuesioner Penelitian	97
Lampiran A-4	Surat Balasan Penelitian	108
Lampiran A-5	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi	109
Lampiran A-6	Hasil Uji Validitas Variabel Harapan	110
Lampiran A-7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	111
Lampiran A-8	Hasil Uji Reliabilitas	112
Lampiran A-9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi	114
Lampiran A-10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan	115
Lampiran A-11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	116
Lampiran A-12	Jadwal Kegiatan Penelitian	117
Lampiran A-13	Histori Bimbingan Skripsi	118
Lampiran A-14	Curriculum Vitae	120
Lampiran A-15	Bukti Plagiarisme.....	122
Lampiran A16	Formulir Publikasi Jurnal Skripsi.....	124
Lampiran A17	Bukti LOA.....	125
Lampiran A-18	Dokumentasi Kegiatan.....	127

DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

%	Persen
>	Lebih besar dari
<	Lebih kecil dari
$\geq$	Lebih besar dari atau sama dengan
$\leq$	Lebih kecil dari atau sama dengan
=	Sama dengan
$\pm$	Lebih atau kurang
α (Alpha)	Taraf signifikansi
B	Koefisien regresi
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
df	<i>Degree of Freedom</i> (Derajat Kebebasan)
e	Tingkat kesalahan (<i>Error</i>)
H ₀	Hipotesis nol
H ₁	Hipotesis alternatif
Max	Nilai maksimum
Mean	Nilai rata-rata
Min	Nilai minimum
n	Jumlah sampel
N	Jumlah populasi
P1–P10	Item pertanyaan persepsi kualitas pelayanan
H1–H10	Item pertanyaan harapan kualitas pelayanan
K1–K4	Item pertanyaan kepuasan nasabah
PT	Perseroan Terbatas
PDS	Pegadaian Digital Service
Q-Q Plot	<i>Quantile-Quantile Plot</i>
r	Koefisien korelasi
R	Koefisien korelasi regresi
R ²	Koefisien determinasi
SD	<i>Standard Deviation</i> (Simpangan Baku)
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
Sig.	<i>Significance</i> (Nilai Signifikansi)
Std. Dev.	<i>Standard Deviation</i>
Std. Error	<i>Standard Error</i>
STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
N	Netral (Skala Likert)
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

t	Nilai statistik uji t
UPC	Unit Pelayanan Cabang
W	Statistik uji Shapiro–Wilk
X	Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)
Y	Variabel Dependen (Kepuasan Nasabah)
$\bar{X}$	Nilai rata-rata variabel X
$\bar{Y}$	Nilai rata-rata variabel Y
β	Koefisien regresi (Beta)
ε	Galat (<i>Error Term</i>) pada model regresi
Likert	Skala pengukuran sikap responden
Jamovi	Perangkat lunak statistik yang digunakan dalam penelitian
Cronbach's Alpha	Koefisien reliabilitas instrumen
Pearson	Metode korelasi Pearson untuk uji validitas
Shapiro–Wilk	Metode uji normalitas
Slovin	Rumus penentuan jumlah sampel penelitian
Gap	Selisih antara persepsi dan harapan
<i>Tangibles</i>	Dimensi bukti fisik pada SERVQUAL
<i>Reliability</i>	Dimensi keandalan pada SERVQUAL
<i>Responsiveness</i>	Dimensi daya tanggap pada SERVQUAL
<i>Assurance</i>	Dimensi jaminan pada SERVQUAL
<i>Empathy</i>	Dimensi empati pada SERVQUAL

DAFTAR ISTILAH

Accidental Sampling	Teknik pengambilan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria penelitian.
Analisis Deskriptif	Analisis yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik data penelitian tanpa melakukan pengujian hipotesis.
Analisis Gap	Analisis untuk mengetahui selisih antara persepsi dan harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan.
Analisis Regresi Linear Sederhana	Metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen.
<i>Assurance</i>	Dimensi SERVQUAL yang berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada nasabah.
Cronbach's Alpha	Koefisien yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas instrumen penelitian.
Data Primer	Data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner.
Data Sekunder	Data yang diperoleh dari buku, jurnal, artikel ilmiah, dan dokumen pendukung penelitian.
Dimensi SERVQUAL	Lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> .
<i>Empathy</i>	Dimensi SERVQUAL yang berkaitan dengan perhatian dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan nasabah.
Gap	Selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan terhadap kualitas pelayanan.
Harapan (<i>Expectation</i>)	Tingkat pelayanan yang diinginkan atau diharapkan oleh nasabah.
Hipotesis	Dugaan sementara mengenai hubungan antarvariabel yang akan diuji melalui penelitian.
Instrumen Penelitian	Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, seperti kuesioner.
Jamovi	Perangkat lunak statistik yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data penelitian.
Kepuasan Nasabah	Tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya.
Kualitas Pelayanan	Kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.
Koefisien Determinasi	Nilai yang menunjukkan besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.
Koefisien Korelasi	Nilai yang menunjukkan tingkat hubungan antara dua variabel.

Kuesioner	Instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden.
Mean	Nilai rata-rata dari sekumpulan data.
Normalitas	Kondisi distribusi data yang mengikuti distribusi normal.
Observasi	Teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
Pegadaian	Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa keuangan, khususnya layanan gadai, pembiayaan, dan investasi emas.
Penelitian Kuantitatif	Pendekatan penelitian yang menggunakan data berbentuk angka dan dianalisis secara statistik.
Persepsi (<i>Perception</i>)	Penilaian atau tanggapan nasabah terhadap pelayanan yang telah diterima.
Populasi	Keseluruhan objek atau subjek yang menjadi sasaran penelitian.
Q-Q Plot	Grafik yang digunakan untuk mengevaluasi normalitas residual pada analisis regresi.
<i>Reliability</i>	Dimensi SERVQUAL yang berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan dapat diandalkan.
Responden	Individu yang memberikan jawaban terhadap kuesioner penelitian.
Residual	Selisih antara nilai aktual dengan nilai prediksi pada model regresi.
<i>Responsiveness</i>	Dimensi SERVQUAL yang berkaitan dengan kesiapan pegawai dalam membantu dan melayani nasabah.
Sampel	Sebagian anggota populasi yang dipilih untuk mewakili populasi dalam penelitian.
SERVQUAL	Metode pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara persepsi dan harapan pelanggan.
Shapiro–Wilk	Metode statistik yang digunakan untuk menguji normalitas data maupun residual.
Signifikansi	Tingkat keyakinan bahwa hasil pengujian statistik tidak terjadi secara kebetulan.
Skala Likert	Skala pengukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan.
Statistik Deskriptif	Teknik statistik yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik data penelitian.
Studi Kasus	Pendekatan penelitian yang berfokus pada objek tertentu secara mendalam.
Studi Pustaka	Teknik pengumpulan data melalui buku, jurnal, artikel ilmiah, dan sumber referensi lainnya.
<i>Tangibles</i>	Dimensi SERVQUAL yang berkaitan dengan bukti fisik, fasilitas, perlengkapan, dan penampilan dalam pelayanan.

Uji Hipotesis	Pengujian statistik untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis penelitian.
Uji Normalitas	Pengujian statistik untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal.
Uji Normalitas Residual	Pengujian terhadap residual model regresi untuk memastikan asumsi normalitas terpenuhi.
Uji Reliabilitas	Pengujian untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian.
Uji t (Parsial)	Pengujian statistik untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.
Uji Validitas	Pengujian untuk mengetahui kemampuan instrumen dalam mengukur variabel penelitian secara tepat.
Validitas	Tingkat ketepatan suatu instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti.
Variabel Dependen	Variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, yaitu kepuasan nasabah.
Variabel Independen	Variabel yang memengaruhi variabel lain, yaitu kualitas pelayanan.