

Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo

Yunita Indriani¹, Mohammad Saiful Bahri^{2*}, Agung Yatiningrum³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Marga
Email : saiful.bahri@upm.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan nasabah dapat terwujud secara maksimal apabila pelayanan dan penetapan harga terpenuhi dengan baik akan sebanding dengan manfaat yang diterima nasabah sehingga tercipta kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan harga secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiasi kausal, dimana data dikumpulkan dengan cara penyebaran kuesioner untuk 81 orang responden dari populasi 419 dengan pendekatan teknik *sampling* ialah *nonprobability sampling* yakni *sampling purposive*. Sumber data yang digunakan berasal dari data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan diolah dengan metode analisis data berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi (R^2) dan uji parsial (uji t). Dari hasil pengujian semua instrument data menunjukkan bahwa semua item pernyataan valid dan reliabel serta memenuhi uji-uji instrument yang lain. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pelayanan prima dan harga berpengaruh signifikan kepada kepuasan nasabah secara sendiri-sendiri.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Harga, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

The Customer satisfaction can be realized if the service and pricing are fulfilled properly, it will be proportional to the benefits received by the customer so as to create satisfaction. This experiment intends to know the impact of excellent service and price partially on customer satisfaction at PT. UPC Dringu Pawnshop, Probolinggo Regency. This study uses a quantitative method with a causal associative approach, where data is collected by distributing questionnaires to 81 respondents from a population of 419 through a sampling technique approach, namely nonprobability sampling, namely purposive sampling. The data source used starts from primary and secondary data. The data was put together using a questionnaire and resolved through data sharing in the form of validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination (R^2) and to be able to reveal variables on customer satisfaction, partial tests (t-test). From the results of testing all data instruments it proves that all statement items are valid and reliable and fulfill other instrument tests. The test results show that excellent service and price have a significant impact on customer satisfaction both collectively and separately.

Keywords: Excellent Service, Price, Customer Satisfaction.



1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada masa globalisasi kompetisi usaha yang dialami industri disaat ini terus menjadi sempit, akibatnya menuntut manajemen industri buat makin teliti dalam memastikan strategi bersaingnya, supaya bisa memenangkan dalam persaingan yang dialami. Pentingnya sektor usaha ini disikapi melalui perkembangan usaha jasa terus menjadi cepat. Persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat, termasuk PT. Pegadaian. Penciptakan kepuasan yang tinggi membuat perusahaan jasa seperti PT. Pegadaian (Persero), PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, serta lainnya berlomba-lomba untuk memberikan nilai lebih pada jasa yang dihasilkan agar dapat bersaing di pasaran. Salah satu usaha dalam sektor jasa yang terus menjadi cepat merupakan sektor lembaga keuangan. Sebagai salah satu usaha dalam mempertahankan pelanggan atau nasabah, PT. Pegadaian sendiri melakukan suatu strategi dalam membangun kepuasan pelanggan melalui pemasaran dan juga memperbaiki sistem pelayanannya agar mampu bertahan ditengah masyarakat. Salah satunya yaitu dengan memberikan pelayanan prima atau pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat sebagai nasabah (Daryanto, 2021).

Selain dari pelayanan prima, perusahaan juga harus memperhatikan harga agar pelanggan merasa puas melalui harga yang disediakan oleh industri (Abubakar, 2018). Harga ialah sebesar uang yang diperlukan buat memperoleh beberapa produk khusus ataupun gabungan antara barang serta pelayanan (Sunyota, 2019). PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo merupakan Badan Milik Usaha Negara (BUMN) yang beralih dalam bagian pelayanan bantuan angsuran beralaskan peraturan jaminan, dalam artian bantuan angsuran beralaskan penyetoran barang jaminan ataupun barang gadai, seperti emas, kendaraan bermotor atau mobil dan barang elektronik. Berdasarkan permasalahan yang sering terjadi di PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo yaitu adanya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan kurang maksimal dikarenakan keterbatasan pegawai membuat nasabah menunggu terlalu lama dan juga kurangnya ketepatan bertindak. Tidak hanya masalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian harga juga kerap kali dipakai nasabah akan memastikan pilihan mereka. Harga yang lebih murah dapat mengubah keputusan atas suatu produk ataupun pelayanan. Oleh sebab itu nasabah biasanya membandingkan harga bunga dan biaya administrasi antar perusahaan jasa sebelum memutuskan transaksi. Mengetahui murah tidaknya harga yang dibagikan apakah sudah sesuai dengan harapan nasabah atau tidak. Maka pegawai pada saat melakukan pelayanan menginformasikan harga meliputi harga sewa modal atau bunga dan biaya administrasi Gadai. Apabila harga yang dibagikan pada nasabah sudah sebanding maka akan terwujud kepuasan.

Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh Pelayanan Prima secara parsial terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo? Apakah terdapat pengaruh Harga secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo?



2. TELAAH PUSTAKA

Pelayanan Prima

Manajemen Pelayanan Prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai (Rahmayanty, 2020). Menurut (Daryanto, 2021) Pelayanan Prima adalah Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna jasa (*customer*) minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira atau senang. Menurut (Daryanto, 2021) Indikator pelayanan prima: 1) Kesederhanaan, 2) Kejelasan dan kepastian, 3) Keamanan, 4) Keterbukaan, 5) Efisien, 6) Ekonomis, 7) Keadilan yang merata, 8) Ketepatan waktu.

Harga

Harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa yang dibelinya guna memenuhi kebutuhan dan keinginannya (Abubakar, 2018). Sedangkan menurut (Abubakar, 2018) mengatakan bahwasanya harga ialah sebanyak uang yang ditimpakan maupun suatu produk ataupun pelayanan, ataupun besaran dari nilai yang diganti pelanggan utilitas lantaran mempunyai ataupun menentukan produk maupun pelayanan. Menurut (Sunyota, 2019) Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah produk tertentu atau kombinasi antara barang dan jasa. Menurut (Indrasari, 2019) terdapat lima indikator harga: 1) Keterjangkauan harga, 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk, 3) Daya saing harga, 4) Kesesuaian harga dengan manfaat, 5) Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan.

Kepuasan Nasabah

Dalam kamus umum bahasa Indonesia nasabah ialah bagaikan ikatan, perhubungan. Orang yang menjadi pelanggan sebuah bank sebab uangnya diputar melalui bank itu. Orang yang membentuk kelompok (tanggung) industri pertanggung. Sementara itu nasabah menurut hukum No 10 tahun 1998 atas peralihan peraturan No 7 tahun 1992 atas perbankan (peraturan perbankan) bahwa pelanggan ialah bagian yang menetapkan servis bank (Wiwin Koni, 2022). Sedangkan menurut (Daryanto, 2021) Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. Menurut (Indrasari, 2019) pada umumnya program kepuasan memiliki indikator-indikator: 1) Kesesuaian harapan, 2) Minat berkunjung kembali, 3) Ketersediaan merekomendasikan.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Laboratorium Klinik Prodia Cabang Kramat" yang menerangkan bahwasanya bantuan prima memiliki dampak yang positif serta signifikan kepada kepuasan pelanggan (Listyowati, Dwi Fadilah & , Rachmawaty Haroen, 2021). Penelitian dengan judul "Pengaruh Harga, Promosi Dan *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Java Paragon Hotel And Residence*" yang mengatakan bahwasanya Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Oktaviansyah, 2020). Penelitian yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap



Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Pt. Xyz” yang mengatakan bahwa pelayanan prima dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan simultan (Sitorus, Marison Dzulfikar & Salsabila, 2022).

Hipotesis

H1: Ada pengaruh pelayanan prima secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

H2: Ada pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

3. METODOLOGI

Jenis penelitian ini ialah jenis penelitian kuantitatif melalui pendekatan asosiatif kausal. Menurut (Sujarweni, 2021) “Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran)”. Menurut (Sugiyono, 2016) “Pendekatan asosiatif kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Maka disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan (dipengaruhi)”. Populasi dalam penelitian ini ialah nasabah PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo yang betransaksi berdasarkan bulan Desember 2022 sebanyak 419 orang nasabah. Memperhatikan tempat tinggal nasabah yang bervariasi, serta keterbatasan waktu peneliti, maka peneliti mengambil metode *non probability sampling* melalui teknik *sampling purposive*. *Sampling Purposive* ialah teknik pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu domisili nasabah yang tidak jauh dari outlet penelitian. Maka jumlah nasabah yang memenuhi syarat sebagai sampel sebanyak 81 nasabah melalui menentukan rumus slovin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik antara lain: 1) Wawancara, ialah salah satu variabel yang digunakan untuk mencari data sebagai lisan. 2) Kuesioner, ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui cara memberi seperangkat pertanyaan maupun pernyataan tercatat terhadap para narasumber akan dijawab. 3) Pengumpulan, ialah tulisan peristiwa yang usai berselang. Dokumen bisa berupa catatan, ilustrasi, ataupun karya-karya fonamental melalui seseorang. Jenis data dibedakan menjadi 2 golongan ialah: 1) Data primer, ialah sumber data percobaan yang secara terus mulai sumber telen (jangan melalui alat penghubung). Dan cara yang dipakai dalam mengumpulkan data primer yaitu angket. 2) Data sekunder, ialah data yang didapat melalui tulisan ataupun dokumentasi instansi yang berbentuk berita keuangan publikasi industri, berita pemerintah, makalah, catatan menjadi ide, koran serta lain sebagainya. Analisa data yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi (R^2) dan uji parsial (uji t).



4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	X1 r _{hitung}	X2 r _{hitung}	Y r _{hitung}	r _{table 5%}	Keterangan
1	0,556	0,555	0,444	0,2185	Valid
2	0,699	0,671	0,509	0,2185	Valid
3	0,420	0,708	0,560	0,2185	Valid
4	0,602	0,581	0,528	0,2185	Valid
5	0,523	0,759	0,540	0,2185	Valid
6	0,590	0,378	0,644	0,2185	Valid
7	0,651	0,520	0,635	0,2185	Valid
8	0,537	-	0,559	0,2185	Valid

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat didapati r_{hitung} masing-masing variabel (Pelayanan Prima, Harga dan Kepuasan Nasabah) dari seluruh item pernyataan adalah valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,2185.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha 0,60	Keterangan
Pelayanan Prima	0,702	0,60	Reliabel
Harga	0,691	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,676	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Untuk mengenal tingkat konsistensi dipakai nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu model konstruk dinilai memiliki tingkat konsistensi yang baik bila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Imam Ghazali, 2019). Berdasarkan tabel 2 bisa dilihat bahwasanya tiap-tiap variabel mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$, oleh sebab itu dari masing-masing variabel memiliki tingkat konsistensi yang baik.

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Model	Asymp. Sig. (2-tailed)	Ketentuan	Keterangan
1	0,200	$> 0,05$	Berdistribusi Normal

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas hasil penelitian normalitas didapati nilai signifikan 0,200 menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut berdistribusi normal dilihat dari nilai signifikan $0,200 > 0,05$.



Uji Multikolonieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	VIF	Ketentuan	Keterangan
Pelayanan Prima	1,029	> 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Harga	1,029	> 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4 bisa didapati nilai VIF variabel, yaitu Pelayanan Prima 1,029 dan Harga 1,029. Dengan nilai *tolerance* sebesar Pelayanan Prima 0,972 dan Harga 0,972. Hasil perhitungan VIF serta membuktikan hal yang serupa bahwasanya tidak ada satupun variabel independen yang mempunyai nilai VIF lebih dari 10. Bahwa bisa disimpulkan bahwasanya model ini tidak terjadi multikolonieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Ketentuan	Keterangan
Pelayanan Prima	0,152	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas
Harga	0,260	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 6 bahwa nilai signifikansi semua variabel independe membuktikan koefisien yang bertambah besar dari nilai alpa untuk Pelayanan Prima yaitu 0,152 dan Harga 0,260. Bisa disimpulkan bahwasanya variabel Pelayanan Prima dan Harga lebih besar dari nilai alpa 0,05 bahwa tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients B	Keterangan
	2,107	
Pelayanan Prima	0,269	Hubungan Positif
Harga	0,784	Hubungan Positif

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

$$Y = 2,107 + 0,269X_1 + 0,784X_2 + e$$

Persamaan regresi linier berganda membuktikan hubungan antara variabel *independent* melalui variabel *dependen* secara parsial, mulai persamaan tersebut bisa disimpulkan bahwasanya Dari hasil persamaan regresi linier ini menghasilkan konstanta sebesar 2,107 yang berarti bahwa tidak terdapat kontribusi atau dengan kata lain apabila tidak terdapat variabel Pelayanan Prima (X_1) dan variabel Harga (X_2), maka akan menghasilkan nilai dari Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 2,107. Koefisien regresi b_1 (Pelayanan Prima) = 0,269 yang menunjukkan jika ada penambahan satu-satuan Pelayanan Prima (X_1) maka bisa mempengaruhi tingkat Kepuasan Nasabah (Y) sejumlah 0,269 bersama variabel bebas lainnya yaitu Harga (X_2) dianggap konstan. Hal ini menunjukkan semakin meningkat Kepuasan Nasabah (Y). Koefisien regresi b_2 (Harga) = 0,784 yang menunjukkan jika ada penambahan satu-satuan Harga (X_2) maka bisa mempengaruhi tingkat Kepuasan Nasabah (Y) sejumlah 0,784 bersama variabel bebas lainnya yaitu Pelayanan Prima (X_1) dianggap konstan. Hal ini menunjukkan semakin meningkat juga Kepuasan Nasabah (Y).



Berdasarkan penjelasan tersebut, bahwa bisa disimpulkan bahwasanya variabel Pelayanan Prima serta Harga berpengaruh secara signifikan kepada kinerja karena mempunyai nilai signifikan kurang dari 0,05.

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R Square	Keterangan
1	0,532	53,2% berpengaruh

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Koefisien determinasi (*R Square*) yang dipakai untuk mengenal persentase pengaruh variabel bebas (X) kepada variabel terikat (Y). Berdasarkan tabel 8 hasil koefisien determinasi membuktikan bahwa nilai *R Square* sejumlah 0,532. Bahwasanya variasi naik turunnya variabel terikat (Y) 53,2% ($0,532 \times 100\%$) dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yaitu Pelayanan Prima dan Harga. Sementara itu sisanya sejumlah 46,8% ($100\% - 53,2\%$) Kepuasan Nasabah dipengaruhi dengan variabel lain yang bukan tergolong model dalam percobaan ini.

Uji Hipotesis

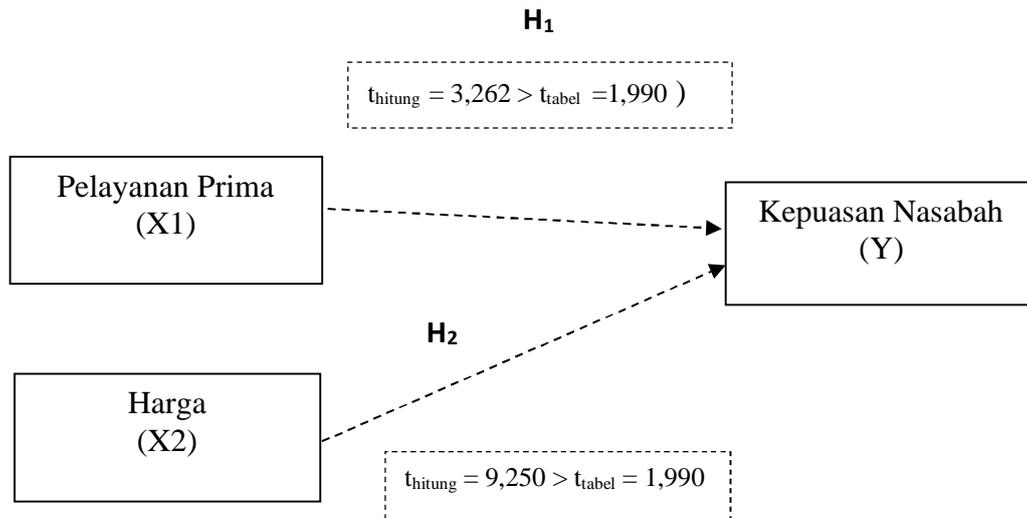
Tabel 8. Hasil Uji t

Variabel	Sig.	Ketentuan sig.	Keterangan
Pelayanan Prima	0,002	< 0,05	Berpengaruh
Harga	0,000	< 0,05	Berpengaruh

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan hasil uji t_{test} yaitu tabel 9, Diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,262 > 1,990$) serta hasil signifikansi $0,002 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwasanya H_0 ditolak serta H_a diterima, bahwasanya ada pengaruh signifikan antara Pelayanan Prima (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. Diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,250 > 1,990$) serta hasil signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwasanya H_0 ditolak serta H_a diterima, bahwasanya ada pengaruh signifikan antara Harga (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

Pembahasan



Gambar 1. Hasil Kerangka Berpikir
Sumber: Data diolah, 2023

Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

Analisis pengaruh secara parsial yaitu Pelayanan Prima (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat dari tabel hasil uji t (parsial) yaitu dengan hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,262 > 1,990$) dengan nilai sig t sebesar 0,002, karena nilai dari sig t $< 0,05$ dapat diartikan bahwasanya terdapat pengaruh yang signifikan diantara Pelayanan Prima dengan Kepuasan Nasabah. Dengan demikian terbukti jika hipotesis pertama (H_1) dapat diterima dan ditemukan pengaruh signifikan secara parsial antara Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. Dari hasil perolehan data penelitian ini didukung penelitian sebelumnya ialah (Oktaviansyah, 2020) dalam penelitian ini berjudul “Pengaruh Harga, Promosi Dan *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Java Paragon Hotel And Residence*” penelitian ini hasilnya menyatakan bahwasanya variabel pelayanan prima mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen *Java Paragon Hotel And Residence*. Penelitian lain yang mendukung yaitu dari (Maramis, Freekley Steyfli Sepang, Jantje L Soegoto, 2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado” dari hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwasanya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Air Manado.

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

Analisis pengaruh secara parsial yaitu Harga (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat tabel hasil uji t (parsial) yaitu dengan hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,250 > 1,990$) dengan nilai sig t sejumlah 0,000, sebab nilai dari sig t $< 0,05$ dapat diartikan bahwasanya terdapat pengaruh yang signifikan diantara Harga dengan Kepuasan Nasabah. Dari hasil perolehan data penelitian ini didukung penelitian sebelumnya ialah (Oktaviansyah, 2020)



dalam penelitian ini berjudul “Pengaruh Harga, Promosi Dan *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Java Paragon Hotel And Residence*” penelitian ini hasilnya menyatakan bahwasanya variabel harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen *Java Paragon Hotel And Residence*. Penelitian lain yang mendukung yaitu dari (Maramis, Freekley Steyfli Sepang, Jantje L Soegoto, 2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado” dari hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwasanya harga secara parsial mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Air Manado.

5. KESIMPULAN

Dari hasil ulasan bisa ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel pelayanan prima secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel harga secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. Disarankan kepada peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang serupa dengan yang diteliti yaitu Pelayanan Prima dan Harga terhadap objek penelitian yang berbeda. Atau berusaha memperdalam dan memperluas jangkauan peneliti ini dengan menambah variabel lainnya, memperluas sampel penelitian dan melakukan pengujian yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto. (2021). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Imam Ghazali. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program Ibm Spss 23*. Semarang.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Listyowati, Dwi Fadilah, E., & , Rachmawaty Haroen, J. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Laboratorium Klinik Prodia Cabang Kramat. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2.
- Maramis, Freekley Steyfli Sepang, Jantje L Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Emba*, 8.
- Oktaviansyah, R. R. (2020). Pengaruh Harga, Promosi Dan Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Java Paragon Hotel And Residence. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9.
- Rahmayanty. (2020). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Rizka Bayu Aditya. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 17.
- Sitorus, Marison Dzulfikar, A., & Salsabila, A. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Pt. Xyz. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 17.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



- Sujarweni, W. (2020). *Metodelogi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, W. (2021). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyota. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Caps.
- Wiwin Koni, S. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Produk Amanah Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo. *Islamic Economics And Finance Journal*, 1.