

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
PT. PEGADAIAN CABANG NEGARA**

**Oleh**

**Ni Putu Bella Nandita Kusumawati, NIM 1917041092**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh : (1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Cabang Negara (2) promosi terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Cabang Negara (3) kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Cabang Negara. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Pegadaian Cabang Negara. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, promosi dan kepuasan nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yaitu nasabah PT. Pegadaian Cabang Negara. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang kemudian dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah : (1) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Negara, (2) promosi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Negara, (3) kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Negara.

Kata-kata kunci : kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, promosi

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION  
ON CUSTOMER SATISFACTION AT  
PT. PEGADAIAN CABANG NEGARA**

**By**

**Ni Putu Bella Nandita Kusumawati, NIM 1917041092**

*Department of Management*

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of: (1) service quality on customer satisfaction of PT Pegadaian Cabang Negara (2) promotion on customer satisfaction of PT Pegadaian Cabang Negara (3) service quality and promotion on customer satisfaction of PT Pegadaian Cabang Negara. The research design used in this research is causal quantitative. The subjects in this study were customers of PT State Branch Pawnshop. The research object in this study is service quality, promotion and customer satisfaction. The sampling technique used in this study was probability sampling technique with simple random sampling method. The sample in this study amounted to 100 respondents, namely customers of PT State Branch Pawnshop. The data was collected by questionnaire which was then analyzed by multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) service quality partially has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Pegadaian Cabang Negara, (2) promotion partially has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Pegadaian Cabang Negara, (3) service quality and promotion have a significant effect on customer satisfaction at PT. Pegadaian Cabang Negara.*

*Key words: customer satisfaction, service quality, promotion*