

ABSTRAK

Fajarwati, Nur Afidah. 2021. Skripsi. **Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan pada PT. Pegadaian Cabang Probolinggo dengan tujuan: 1) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima dan harga secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Probolinggo 2) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima dan harga secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Probolinggo 3) Untuk mengetahui variabel manakah diantara pelayanan prima dan harga yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Gadai KCA PT. Pegadaian Cabang Probolinggo pada bulan Maret 2021 yaitu sebanyak 862 dan diperoleh sampel sebanyak 90. Teknik sampling yang digunakan ialah sampling Insidental.

Berdasarkan hasil penelitian Pelayanan Prima (X1) dan Harga (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan nilai F_{hitung} 42,461 lebih besar dari F_{tabel} 3,10 dengan nilai *sig. F* = 0,000 < 0,05. Variabel Pelayanan Prima dan Harga juga berpengaruh signifikan secara Parsial terhadap Kepuasan Nasabah . Sedangkan Harga berpengaruh dominan terhadap variabel terikat, dapat diketahui dari nilai t_{hitung} variabel Harga lebih besar dari variabel Pelayanan Prima yaitu sebesar 5,250.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Harga, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

*Fajarwati, Nur Afidah. 2021. Thesis. **The Effect of Excellent Service and Price on Customer Satisfaction at PT. Pegadaian Cabang Probolinggo.** Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.*

The research was conducted at PT. Pegadaian Cabang Probolinggo with the objectives: 1) To determine whether there is a significant influence between excellent service and price simultaneously on customer satisfaction at PT. Pegadaian Cabang Probolinggo 2) To determine whether there is a significant influence between excellent service and partial price on customer satisfaction at PT. Pegadaian Cabang Prrobolinggo 3) To determine which variable between excellent service and price has a dominant effect on customer satisfaction at PT. Pegadaian Cabang Probolinggo.

The type of research used is associative with a quantitative approach. The population in this research is the number of KCA pawn customers of PT. Pegadaian Cabang Probolinggo in March 2021 was 862 and 90 samples were obtained. The sampling technique used was Incedental sampling.

Based on the research results Excellent Service and Price have a significant simultaneous effect on Customer Saticfaction with F_{count} value of 42,46 which is greater than F_{table} value with a sig value $F=0,000<0,05$. Excellent Service variable and Price variable also partially significant effect on Customer Satisfaction. Price has a dominant effect on the dependent variable, it can be seen that the t_{count} value of the price variable is greater than the Excellent Service variable, which is 5,250.

Keywords: Excellent Service, Price, Customer Satisfaction