

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN NASABAH KREASI DI PT. PEGADAIAN UPC BRANG REA KABUPATEN SUMBAWA BARAT

Syahdi Mastar^{1*}, Alia wartiningsih², Aan Riansyah³
Fakultas Pertanian Universitas Samawa
syahdi.unsa@gmail.com^{1*}, alwartiningsih@gmail.com²,
aanriansyah976@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kepuasan Pelayanan Nasabah Kreasi di PT. Pegadaian UPC Brang Rea Kabupaten mbawa Barat. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2023. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Metode pengambilan sampel dilakukan secara sensus dengan jumlah responden sebanyak 20 orang. Berdasarkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pernyataan dapat disimpulkan hasil penelitian menurut tanggapan responden atau nasabah mengenai aspek persyaratan dan penyelesaian mencapai total skor 22,40 dengan kategori sangat puas, (2) Biaya tarif dapat dilihat dari hasil penelitian menurut tanggapan responden atau nasabah mengenai aspek biaya atau tarip mencapai total skor 21,05 dengan kategori sangat puas, (3) Prilaku plaksana dapat dilihat dari hasil penelitian ini menurut tanggapan responden mengenai aspek prilaku plaksana mencapai total skor 23,15 dengan kategori sangat puas, Metode pengambilan sampel dilakukan secara sensus dengan jumlah responden sebanyak 20 orang. Berdasarkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pernyataan dapat disimpulkan hasil penelitian menurut tanggapan responden atau nasabah mengenai aspek persyaratan dan penyelesaian mencapai total skor 22,40 dengan kategori sangat puas, (2) Biaya tarif dapat dilihat dari hasil penelitian menurut tanggapan responden atau nasabah mengenai aspek biaya atau tarip mencapai total skor 21,05 dengan kategori sangat puas, (3) Prilaku plaksana dapat dilihat dari hasil penelitian ini menurut tanggapan responden mengenai aspek prilaku plaksana mencapai total skor 23,15 dengan kategori sangat puas.

Kata Kunci : Persyaratan Dan Penyelesaian, Biaya Atau Tarif, Sarana Prasarana, Dan Prilaku Pelaksana

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

PT. Pegadaian (PERSERO) adalah salah satu Lembaga Keuangan Non-Bank di Indonesia yang secara resmi diberi wewenang berdasarkan Undang-Undang Gadaai untuk melakukan kegiatan keuangan dalam rangka penyaluran dan masyarakat baik untuk menghasilkan maupun menggunakan dana masyarakat. Pegadaian tidak pernah lepas dari masalah kredit. Besar kecilnya kredit yang diberikan sangat berpengaruh terhadap penentuan keuntungan pegadaian. Meningkatnya permintaan penduduk akan uang tunai kadang-kadang dapat

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN NASABAH KREASI DI PT. PEGADAIAN UPC BRANG REA
KABUPATEN SUMBAWA BARAT

menyebabkan peningkatan kelayakan kredit bank. Golongan menengah ke bawah tidak dapat mengalami peningkatan kredit perbankan, karena mereka biasanya tidak mampu memenuhi persyaratan kredit bank yang rumit dan prosedurnya panjang. Salah satu cara untuk mengatasi masalah kredit tersebut adalah dengan mengajukan pinjaman dari lembaga keuangan non bank atau badan swasta. Meningkatkan kredit masyarakat merupakan peluang bagi PT. Pegadaian (Persero) sebagai alternatif pemberian pinjaman kepada masyarakat menengah ke bawah yang tidak dapat memperoleh kredit dari perbankan. Bentuk lembaga penjaminan yaitu mendukung pembangunan ekonomi dan memberikan kredit untuk memenuhi kebutuhan modal masyarakat. Layanan persetujuan kredit ini mencakup semua aspek ekonomi termasuk produksi, distribusi, konsumsi, perdagangan, investasi dan jasa dalam bentuk uang tunai.

PT. Pegadaian salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dapat membantu permodalan petani miskin dengan memberikan kredit dengan bunga pinjaman yang dapat diperoleh petani miskin, yang kemudian dapat menggerakkan dan menggerakkan perekonomian serta meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sehingga mereka dapat mempertahankan pelanggan yang sudah.

Salah satu bidang kegiatan PT. Pegadaian di Kabupaten Sumbawa Barat di Desa Tepas, Kecamatan Brang Rea. Banyak masyarakat di desa Tepas yang memanfaatkannya untuk pertanian agar petani lebih mudah meminjam uang sehingga membebaskan mereka dari rentenir. Pegadaian memberikan pelayanan yang baik, sehingga kepuasan masyarakat khususnya petani terhadap pelayanan tersebut semakin besar mengingat semakin banyak lembaga yang menawarkan pinjaman dengan berbagai suku bunga. Pegadaian karenanya harus mampu menjaga kepuasan pelanggan dan meningkatkan operasinya (Kotler (19997).

Tujuan Penelitian

Dari permasalahan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kepuasan Pelayanan Nasabah Kreasi di PT. Pegadaian UPC Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat.

2. METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan mulai dari bulan April sampai dengan Mei 2023. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Desa Tepas Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat. Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja (purposive) kepada petani PT. Pegadaian Kabupaten Sumbawa Barat khusus Kecamatan Brang Rea.

Metode Pengambilan Sampel

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari hal-hal atau orang-orang yang mempunyai sifat dan sifat tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan tentangnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah petani yang meminjam di PT. Pegadaian UPC Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat selama Periode 2022-2023.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 20 orang yaitu petani yang menjadi nasabah di PT. Pegadaian UPC Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat. Seluruh populasi dijadikan sebagai sampel (Metode Sensus).

Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan petani kredit bagi petani di PT. Pegadaian UPC Brang Rea Kabupaten Sumbawa. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif menggunakan tabulasi yaitu untuk mengetahui karakteristik responden. Metode kuantitatif yang dikonversi data melalui skala likert dengan tujuan untuk mengukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau bentuk angka.

Skala likert digunakan untuk mengukur variabel menjadi dimensi, dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dijadikan titik tolak untuk membuat item instrument yang berupa pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan sebagai berikut :

Sangat Puas (SP) = 5

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN NASABAH KREASI DI PT. PEGADAIAN UPC BRANG REA
KABUPATEN SUMBAWA BARAT

Puas (P) = 4

Cukup Puas (CP) = 3

Tidak Puas (TP) = 2

Sangat Tidak Puas (STP) = 1

Untuk menghitung nilai interval kepuasan petani (Sugiono, 2012)

$$C = \frac{Xn - X1}{k}$$

Keterangan :

C : Interval kelas

Xn : Skor tertinggi

X1 : Skor terendah

K : Jumlah kelas

a. Nilai interval keseluruhan kepuasan nasabah

Menghitung nilai interval masing-masing kategori kepuasan petani. Nilai skor tertinggi masing-masing kategori kepuasan petani adalah 100 sedangkan skor terendah adalah 25. Besaran interval masing-masing kategori kepuasan petani dihitung sebagai berikut :

$$C = \frac{100 - 25}{5} = \frac{75}{5} = 15$$

Berdasarkan perhitungan nilai interval skor kategori adalah 16, dengan jumlah kelas sebanyak 5 kelas. Adapun kategori masing-masing kelas disajikan pada 3.1.

Tabel 3.1 Interval Skor Kategori Kepuasan Petani Kredit Bagi Petani di PT. Pegadaian UPC Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat

No	Interval	Kategori
1	25 – 40	Sangat Tidak Puas (STP)
2	40 – 55	Tidak Puas (TP)
3	55 – 70	Cukup Puas (CP)
4	70 – 85	Puas (P)
5	85 – 100	Sangat Puas (SP)

Sumber : Data Skunder, 2023

b. Nilai interval masing-masing komponen kepuasan nasabah

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN NASABAH KREASI DI PT. PEGADAIAN UPC BRANG REA
KABUPATEN SUMBAWA BARAT

Menghitung nilai interval masing-masing komponen kepuasan petani. Nilai skor tertinggi masing-masing komponen kepuasan nasabah adalah 25 sedangkan skor terendah adalah 5. Berdasarkan interval masing-masing komponen kepuasan nasabah dihitung sebagai berikut :

$$C = \frac{25 - 5}{5} = \frac{20}{5} = 4$$

Berdasarkan perhitungan nilai interval adalah 4, dengan jumlah kelas sebanyak 5 kelas. Adapun kategori masing-masing kelas disajikan pada tabel 3.2. Tabel 3.2. Interval Skor Kategori per Variabel Kepuasan Nasabah Kreasi di PT. Pegadaian UPC Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat

No	Interval	Kategori
1	5 – 9	Sangat Tidak Puas (STP)
2	9 -13	Tidak Puas (TP)
3	13 -17	Cukup Puas (CP)
4	17 - 21	Puas (P)
5	21 - 25	Sangat Puas (SP)

Sumber : Data Skunder, 2023

Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan pengelompokan yang logis dari dua atau lebih atribut. Variabel. penelitian berfungsi sebagai pembeda dan menjelaskan suatu fenomena melalui hubungan antara suatu variabel dengan variabel lainnya. variabel-variabel tersebut diturunkan dari kumpulan teori yang disusun pada bagian sebelumnya dan disesuaikan dengan kondisi lapangan. dalam penelitian ini ada dua macam variabel yang digunakan, yaitu:

1. Variabel Pokok

Dalam penelitian ini variabel pokok yang dianalisis berupa:

- Persyaratan dan Waktu penyelesaian
- Biaya/Tarif
- Perilaku Pelaksana
- Sarana dan Prasarana

2. Variabel Penunjang

- a. Gambaran umum daerah penelitian
- b. Identitas responden

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas responden

Berdasarkan jenis kelamin responden yang mendominasi pada kepuasan pelayanan nasabah kreasi di PT. Pegadaian adalah responden laki-laki yaitu sebanyak 13 orang dengan tingkat persentase 65%, dengan umur responden di pt. pegadaian yang paling banyak 28-35 tahun berjumlah 10 orang dengan persentase 50%, dan tingkat pendidikan responden yang paling banyak tingkat pendidikan Sekolah menengah atas (SMA) 3 orang dengan persentase 15%, dengan jenis pekerjaan responden yang paling banyak petani 8 orang dengan persentase 40%.

Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja PT. Pegadaian Pada Kredit Kreasi di UPC Brang Rea

Analisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja PT. Pegadaian pada kredit kreasi di UPC Brang Rea diukur melalui penilaian dari jawaban-jawaban petani responden terhadap kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang telah diberikan ada 5 indikator yang digunakan untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan petani terhadap kinerja PT. Pegadaian yaitu persyaratan, waktu penyelesaian perilaku pelaksana, sarana dan prasarana.

Berikut ini diuraikan Analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan nasabah kreasi di PT. Pegadaian untuk setiap indikator berdasarkan kategori sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Persyaratan dan Penyelesaian

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pegurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Sedangkan ketentuan waktu yaitu tepatnya waktu penyaluran kredit yang dilakukan pihak PT. Pegadaian kepada nasabah penerima pinjaman dan jangka waktu pengembalian kreditnya. Untuk penilaian pelayanan nasabah kreasi PT. Pegadaian berdasarkan persyaratan dan penyelesaian dapat dilihat pada tabel 5.8 sebagai berikut :

Variabel persyaratan dan Penyelsain merupakan salah satu variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah persaratan penyelsean mempengaruhi responden dalam kepuasan pelayanan nasabah di unit PT. Pegadaian untuk variabel persyaratn dan penyelsean lebih jelasnya dapat dilihat pada table 5.8

Tabel 5.9 Nilai Skor Rata-rata Dan Kategori Aspek Persyaratan dan Penyelsaian

Variabel	Indikator	Skor Rata-rata
Persyaratan dan Penyelsaian	1 Apakah anda puas dengan persyaratan yang telah disediakan oleh pihak PT. Pegadaian	4,55
	2 Apakah anda puas dengan adanya peminjam yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian	4,65
	3 Apakah anda puas dengan ketetapan waktu pada proses pencairan kredit yang sudah ditetapkan oleh pihak PT. Pegadaian	4,40
	4 Apakah anda puas dengan ketetapan waktu pengangsuran kredit sudah ditetapkan oleh pihak PT. Pegadaian	4,45
	5 Apakah anda puas dengan jenis dan jumlah pinjaman yang diperlukan oleh petani telah ditentukan oleh pihak PT. Pegadaian	4,35
Total Skor		22,40
Kategori		Sangat Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5.8 dapat dilihat hasil penelitian menurut tanggapan responden mengenai aspek persyaratan dan penyelsaian dengan nilai total skor mencapai 22,40 dengan kategori sangat puas. Indikator yang mendapat skor

tertinggi yaitu “Apakah anda puas dengan adanya peminjam yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian” dengan skor rata-rata 4,65 sedangkan indikator yang mendapat skor terendah yaitu “Apakah anda puas dengan jenis dan jumlah pinjaman yang diperlukan oleh petani telah ditentukan oleh pihak PT. Pegadaian” dengan skor rata-rata 4,35. Hal Ini menunjukkan bahwa persyaratan dan penyelsaian yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian pada aspek persyaratan dengan jaminan BPKB kendaraan dan sertifikat tanah dengan demikian dapat membantu nasabah dalam peminjaman serta persyaratan yang sangat mudah untuk memenuhinya serta ketepatan waktu paling lama 3 hari pencairan sehingga nasabah tidak menunggu terlalu lama, sementara pada proses pengambilan yang diberikan kepada nasabah sesuai musim panen tiba dan nasabah tidak merasa diberatkan. Sehingga sebagian besar nasabah merasa sangat puas terhdap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian

Biaya Atau Tarif

Tabel 5.10 Nilai Skor Rata-rata Dan Kategori Aspek Biaya atau Tarif

Variabel	Indikator	Skor Rata-rata
Biaya/tarif	1 Apakah anda puas dengan biaya administrasi yang ditentukan oleh pihak PT. Pegadaian	3,45
	2 Apakah anda puas dengan Angsuran kredit yang sudah disepakati oleh pihak PT. Pegadaian	4,30
	3 Apakah anda puas dengan adanya jaminan yang ditentukan oleh PT. Pegadaian	4,45
	4 Apakah anda puas dengan tingkat angsunran kredit yang sudah ditetapkan oleh PT. Pegadaian yang diberikan kepada petani	4,35
	5 Apakah anda puas dengan adanya sangsi ketika batas waktu yang sudah ditetapkan	4,50

oleh pihak PT. Pegadaian tidak dijalankan

Total Skor	21,05
Kategori	Sangat Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5.8 dapat dilihat hasil penelitian menurut tanggapan responden mengenai aspek biaya atau tarif dengan nilai total skor mencapai 21,05 dengan kategori sangat puas. Indikator yang mendapat skor tertinggi yaitu “Apakah anda puas dengan adanya sanksi ketika batas waktu yang sudah ditetapkan oleh pihak PT. Pegadaian tidak dijalankan” dengan skor rata-rata 4,50 sedangkan indikator yang mendapat skor terendah yaitu “Ansuran kredit yang sudah disepakati oleh pihak PT. Pegadaian” dengan skor rata-rata 4,30. Hal Ini menunjukkan bahwa biaya atau tarif yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian pada aspek biaya atau tarif yang diberikan kepada nasabah untuk administrasi sebesar 1% bunga 0,9% jadi untuk potongan yang diberikan kepada nasabah sehingga nasabah yang melakukan pinjaman di PT. Pegadaian merasa sangat puas terhadap biaya atau tarif yang diberikan karena bagi nasabah jumlah yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian baik jumlah administrasi serta bunga bagi nasabah sangat puas . Sehingga sebagian besar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian.

Perilaku Pelaksana

Perilaku plaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan kepada nasabah meliputi kesopanan, kerapian dan kedisiplinan untuk penilaian analisis tingkat kepuasan petani berdasarkan perilaku pelaksanaan kredit dapat dilihat pada tabel 5.10 sebagai berikut :

Tabel 5.11 Nilai Skor Rata-rata Dan Kategori Aspek Perilaku Pelaksana

Variabel	Indikator	Skor Rata-rata
Perilaku Pelaksana	1 Apakah anda puas dengan PT. Pegadaian dalam memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan	4,65
	2 Apakah anda puas dengan prilaku kesopanan yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian	4,60

3	Apakah anda puas dengan kebersihan ruangan yang disediakan oleh pihak PT. Pegadaian	4,35
4	Sistem pembayaran menggunakan uang tunai dan kartu kredi	4,80
5	Apakah anda puas dengan keadilan seperti tata tertib yang diterapkan oleh pihak PT. Pegadaian dalam pelayanan	4,75
Total Skor		23,15
Kategori		Sangat Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5.8 dapat dilihat hasil penelitian menurut tanggapan responden mengenai aspek perilaku pelaku dengan nilai total skor mencapai 23,15 dengan kategori sangat puas. Indikator yang mendapat skor tertinggi yaitu “Sistem pembayaran menggunakan uang tunai dan kartu kredi” dengan skor rata-rata 4,80 sedangkan indikator yang mendapat skor terendah yaitu “Apakah anda puas dengan kebersihan ruangan yang disediakan oleh pihak PT. Pegadaian” dengan skor rata-rata 4,35. Hal Ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian pada aspek perilaku pelaksana sangat membantu nasabah dalam peminjaman dengan memberikan pelayanan dengan baik kepada nasabah karena salah satu tugas dan kewajibannya masing-masing sehingga nasabah dalam meminjam selalu merasa puas merasa dengan sikap petugas PT. Pegadaian yang menunjukkan kedisiplinan, kerapian, tanggung jawab dan bersikap sopan dalam melayani nasabah, sehingga nasabah merasa sangat puas terhadap pelayan yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian.

Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselemggarakan suatu proses (usaha, pembangunan dan proyek). Untuk penilaian Analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan nasabah kreasi di PT. Pegadaian berdasarkan sarana dan prasarana yang dapat dilihat pada tabel 5.11 sebagai berikut :

Tabel 5.12 Nilai Skor Rata-rata Dan Kategori Aspek Sarana dan Prasarana

Variabel	Indikator	Skor Rata-rata
Sarana dan Prasarana	1 Apakah anda puas dengan sarana/fasilitas seperti komputer dan printer yang ada di PT. Pegadaian dalam proses pelayanan	4,60
	2 Apakah anda puas dengan adanya kursi dan meja yang disedian oleh pihak PT. Pegadaian dalam membantu pelayanan	4,40
	3 Apakah anda puas dengan laptop berfungsi dengan baik dalam membantu pelayanan	4,55
	4 Apakah anda puas dengan adanya ruang tunggu dan parker yang tertata rapi demi kenyamanan dalam pelayanan	4,50
	5 Apakah anda puas dengan adanya jaringan (wifi) tersedian di PT. Pegadaian sebagai pembantu dalam pelayanan	4,70
Total Skor		22,75
Kategori		Sangat Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5.8 dapat dilihat hasil penelitian menurut tanggapan responden mengenai aspek sarana dan prasarana dengan nilai total skor mencapai 22,75 dengan kategori sangat puas. Indikator yang mendapat skor tertinggi yaitu “Apakah anda puas dengan sarana/fasilitas seperti computer dan printer yang ada di PT. Pegadaian dalam proses pelayanan” dengan skor rata-rata 4,60 sedangkan indikator yang mendapat skor terendah yaitu “Apakah anda puas dengan adanya kursi dan meja yang disedian oleh pihak PT. Pegadaian dalam membantu pelayanan” dengan skor rata-rata 4,40. Hal Ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian pada aspek sarana dan prasarana seperti Printer, Komputer, Ac, Laptop, Kakulator, Toilet, Tempat Parkir, Kursi, Meja dan Ruang Tunggu yang dimana semua disediakan dalam keadaan rapi dan bersih sehingga sebagian nasabah dalam melakukan pinjaman merasa sangat puas karena pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian.

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN NASABAH KREASI DI PT. PEGADAIAN UPC BRANG REA KABUPATEN SUMBAWA BARAT

Keseluruhan Komponen Pengukuran Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui karakteristik masing-masing variabel penelitian untuk mengetahui nilai dari masing-masing variabel penelitian menggunakan analisis deskriptif dengan pengukuran skala likert. Pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian sudah berjalan dengan baik atau tidak, maka dilakukan wawancara untuk pengisian kuesioner berupa pertanyaan kepada responden atau nasabah di PT. Pegadaian. Pengisian koesioner ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden atau nasabah tentang kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak.

Hasil penelitian dari koesioner tentang tanggapan responden atau nasabah di PT. Pegadaian berdasarkan total seluruh aspek kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel 5.12 sebagai berikut ini :

Tabel 5.13 Nilai Komponen Pengukuran Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan

No	Komponen Pengukuran Kepuasan Nasabah	Skor Rata-rata
1	Persyaratan dan Penyelsaian	22,40
2	Biaya/tarif	21,05
3	Prilaku Pelaksana	23,15
4	Sarana dan Prasarana	22,75
Total Skor		89,35
Kategori Jawaban		Sangat Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Dari tabel 5.12 diatas disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan nasabah kreasi di PT. Pegadaian dengan jumlah responden 20 orang tentang tanggapan responden atau nasabah terhadap kepuasan pelayanan nasabah secara keseluruhan skor rata-rata 89,35 termasuk dalam kategori Sangat Puas. Berdasarkan tabel diatas aspek persyaratan dan penyelsaian dengan skor rata-rata 22,40 dalam sangat puas, aspek biaya atau tarif dengan skor rata-rata 21,05 dalam kategori sangat puas, aspek perilaku pelaksana dengan skor rata-rata 23,15 dalam kategori sangat puas dan aspek sarana dan prasarana dengan skor rata-rata 22,75 dalam kategori sangat puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian nasabah dalam

melakukan pinjaman merasa sangat puas karena pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian.

4. PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan tentang Analisis kepuasan pelayanan nasabah kreasi di PT. Pegadaian UPC Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat

1. Pernyataan dapat disimpulkan hasil penelitian menurut tanggapan responden atau nasabah mengenai aspek persyaratan dan penyelesaian mencapai total skor 22,40 dengan kategori sangat puas.
2. Biaya tarif dapat dilihat dari hasil penelitian menurut tanggapan responden atau nasabah mengenai aspek biaya atau tarip mencapai total skor 21,05 dengan kategori sangat puas
3. Prilaku pelaksana dapat dilihat dari hasil penelitian ini menurut tanggapan responden mengenai aspek perilaku pelaksana mencapai total skor 23,15 dengan kategori sangat puas
4. Sarana dan prasarana dapat dilihat dari hasil penelitian menurut tanggapan responden atau nasabah mengenai aspek sarana dan prasarana mencapai total skor 22,75 dengan kategori sangat puas

Saran

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini kepada pihak PT. Pegadaian UPC Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat diharapkan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada seluruh nasabah yang menaruh pinjaman, agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan juga hubungan kerja sama yang sudah terjalin dengan baik dapat terus berjalan serta saling menguntungkan di antara kedua belah pihak.

5. DAFTAR PUSTAKA

Kotler, philip. 1997. Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium 1 & 2.
Prenhailindo, Jakarta.