

ABSTRAK

Armiyati Arasyid. 2018. **Analisi pengaruh Informasi Gadai, Kualitas Jasa, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kabupaten ende skripsi**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores, Ende. Pembimbing 1. Dr. Josef A. Gadi Djou, SE.,M.Si dan Pembimbing II. Lambertus Langga, SE.,M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui informasi gadai, kualitas jasa berkualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah di Kabupaten Ende. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah di Kabupaten Ende.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berarti data berupa angka dan sumber data berupa data primer dan sekunder, dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner, observasi. Populasinya yaitu nasabah Pegadaian syariah Kabupaten Ende sebanyak 5.600 orang. Sampel penelitian sebanyak 98 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa ke tiga variabel secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan karena f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} Artinya bahwa jika nilai f_{hitung} lebih besar dari dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05, maka dinyatakan berpengaruh dan hipotesis dapat diterima nilai f_{tabel} yang diuji dari uji Anova $48.792 > 0,167$ dan signifikan $0,000 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dapat berpengaruh secara simultan antara variabel Informasi gadai, kualitas jasa, kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Oleh karena itu hipotesis uji F dapat di terima. Simpulan yang dapat diambil dari uji t menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan Pegadaian Syariah Cabang Ende dengan nilai tertinggi 0,452.

Kata Kunci : Informasi Gadai, Kualitas Jasa, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan