

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada loket KCA (Kredit Cepat Aman) cabang Perum Pegadaian Pasar Rumput. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pelanggan Perum Pegadaian Pasar Rumput, yang berada di Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah convenience sampling, sedangkan metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perum Pegadaian Cabang Pasar Rumput. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar melakukan penelitian pada organisasi selain pegadaian, dengan lingkup penelitian yang lebih luas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.