

## **ABSTRAK**

PT. Pegadaian Unit Karangturi Semarang merupakan lembaga pengkreditan dengan sistem gadai. Dalam memuaskan nasabah diperlukan kualitas pelayanan dalam berkomunikasi yang baik sehingga nasabah akan tetap setia dan tidak berpaling dari PT Pegadaian Unit Karangturi Semarang. Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dalam berkomunikasi terhadap kepuasan pelanggan pada Nasabah PT Pegadaian Unit Karangturi Semarang. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian adalah *exploratory* atau penelitian yang bersifat menjelaskan. Populasi yaitu nasabah PT Pegadaian Unit Karangturi Semarang adalah 344 nasabah. Dan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebesar 77 nasabah. Teknik Pengumpulan Data menggunakan angket/kuesioner pengukuran menggunakan skala Likert. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana. Teknik sampling penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dalam berkomunikasi terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Unit Karangturi Semarang. Hasil penelitian menunjukkan dari hasil penghitungan uji regresi linear sederhana didapatkan nilai konstanta hal itu menyatakan bahwa apabila tidak ada kualitas pelayanan karyawan maka besar kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Koefisien regresi yang menghasilkan arah positif, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dalam berkomunikasi yang meliputi subvariabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan dalam berkomunikasi maka kepuasan nasabah yang dihasilkan PT Pegadaian Unit Karangturi Semarang akan semakin baik pula.

**Kata Kunci:** **kualitas pelayanan , kepuasan, PT Pegadaian Unit Karangturi Semarang**

## **ABSTRACT**

PT. Pegadaian Unit Karangturi Semarang is a crediting institution with a pawn system. In satisfying the customer required quality of service in good communication so that customer will remain faithful and do not turn away from PT Pegadaian Unit Karangturi Semarang. The purpose of this study know the influence of service quality in communicating to customer satisfaction on the Customer PT Pegadaian Unit Karangturi Semarang. This research method uses quantitative descriptive. Type of research is explanatory or explanatory research. The population of PT Pegadaian Unit Karangturi Semarang is 344 customers. And the sample used in the research is 77 customers. Data Collection Technique uses questionnaire / measurement questionnaire using Likert scale. This research uses simple linear regression data analysis technique. Sampling technique of this research use accidental sampling. The result of research shows that there is influence between service quality in communicating to customer satisfaction at PT Pegadaian Unit Karangturi Semarang. The results showed from the results of calculation of simple linear regression test obtained a constant value it states that if there is no quality of service employees then the great customer satisfaction is generated. Regression coefficient which produce positive direction, hence can be said there is positive influence between service quality in communicating which include subvariabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to customer satisfaction, which means better service quality in communicate hence customer satisfaction generated PT Pawnshop Unit Karangturi Semarang will be better too.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, PT Pegadaian Unit Karangturi Semarang