

**PERSEPSI NASABAH TENTANG KUALITAS
PELAYANAN PADA PT PEGADAIAN UPC TABING**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya*



Oleh :

**RONAL ALFREDO
NIM 22134067**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ronal Alfredo
NIM/TM : 22134067/2022
Tempat/ Tanggal Lahir : Padang, 10 Januari 2002
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Sekolah Vokasi
Alamat : Jalan Parakmanggis no.36, Tabing, Padang
Judul Tugas Akhir : Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Pada PT Pegadaian UPC Tabing

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang.

Padang, 22 Juli 2025

Yang menyatakan,



PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PERSEPSI NASABAH TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA PT
PEGADAIAN UPC TABING**

Nama : Ronal Alfredo

NIM : 22134067

Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan

Fakultas : Sekolah Vokasi

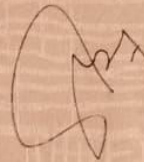
Padang, Agustus 2025

Diketahui Oleh:
Koordinator Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan

Disetujui Oleh:
Pembimbing Tugas Akhir



Yuki Ffria, SE, MM
NIP. 19820722 201012 2 002



Silvi Delfiani, S.E., M.M
NIP. 19940226 202203 2 014

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PERSEPSI NASABAH TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA PT
PEGADAIAN UPC TABING**

Nama : Ronal Alfredo

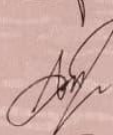
NIM 22134067

Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan

Fakultas : Sekolah Vokasi

**Dinyatakan Lulus setelah diuji di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi
Manajemen Perdagangan (DIII) Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang**

Padang, Agustus 2025

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Silvi Delfiani, S.E., M.M	(Ketua)	
Arief Maulana, S.E., M.M	(Penguji)	
Ridho Ryswaldi, S.T., M.M	(Penguji)	

ABSTRAK

**Judul Tugas Akhir : Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Pada
PT Pegadaian UPC Tabing**
Dosen Pembimbing : Silvi Delfiani, S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT Pegadaian UPC tabing. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data meliputi dokumentasi, observasi, dan kuesioner yang disebarkan kepada 94 responden yang merupakan nasabah aktif Pegadaian UPC Tabing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum dimensi kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Tabing yaitu *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *reliability* sudah sangat baik. Sedangkan dimensi *tangible* berada dalam kategori baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Nasabah

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Pada PT Pegadaian UPC Tabing” dengan tepat waktu.

Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik itu bantuan secara moril maupun secara materil. Untuk itu, pada kesempatan yang tersedia ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak diantaranya:

1. Kepada orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan untuk kelancaran setiap urusan. Karena tanpa dukungan dan do'a dari orang tua penulis tidak dapat menyelesaikan laporan ini.
2. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Yuki Fitria, SE, MM selaku Ketua Prodi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Silvi Delfiani, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan menasihati dengan sangat baik selama penulis menjalankan proses penyelesaian tugas akhir.
5. Bapak Thamrin, S.Pd, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan dan arahan selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Negeri Padang.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Negeri Padang yang telah membantu penulis selama mengikuti studi.

7. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dalam kelancaran administrasi dan perolehan buku-buku penunjang proposal penelitian ini.
8. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak luput dari tantangan dan hambatan yang penulis temukan, namun berkat dorongan, bimbingan dari semua pihak diatas penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Untuk itu, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya penulis pribadi sebagai pedoman untuk meningkatkan wawasan.

Padang, 27 Juli 2025

Ronal Alfredo

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Persepsi	7
1. Pengertian Persepsi	7
2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	8
3. Macam – macam Persepsi.....	9
B. Kualitas Pelayanan	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Tempat dan Objek Penelitian	21
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian	21
D. Populasi dan Sampel	21
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	24
G. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Objek Penelitian	28
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	28

2. Visi dan Misi Pegadaian.....	29
3. Logo Perusahaan	30
4. Struktur Organisasi	31
B. Hasil dan Pembahasan.....	33
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rating Pegadaian di Kota Padang Berdasarkan Google Maps	3
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 5. Distribusi Dimensi Responsiveness	39
Tabel 6. Distribusi Dimensi Assurance.....	40
Tabel 7. Distribusi Dimensi Tangible	41
Tabel 8. Distribusi Dimensi Empathy	43
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Reliability	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan nasabah Pegadaian UPC Tabing	4
Gambar 2. Logo Pegadaian	30
Gambar 3. Struktur Organisasi CP Ulak Karang	31
Gambar 4. Struktur Organisasi UPC Tabing	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian.....	73
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner	77
Lampiran 4. Dokumentasi	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, industri jasa memainkan peran yang sangat penting dalam persaingan bisnis yang semakin meningkat dan menyebabkan tingkat kompetisinya semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan ini, pelaku bisnis dituntut untuk mengoptimalkan kemampuan kerja perusahaannya agar mampu bersaing dan menjadi yang terdepan. Oleh karena itu, perusahaan perlu merumuskan strategi yang efektif dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Salah satu kunci yang harus diperhatikan dalam meraih kesuksesan adalah kualitas pelayanan yang diberikan (Apriyanti, 2020).

Salah satu hal yang memengaruhi keberhasilan pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap layanan tersebut. Persepsi positif akan terbentuk jika pelanggan merasa nyaman, diperlakukan dengan ramah, dan mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan biasanya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kesopanan petugas, serta kejelasan informasi yang diterima. Ketika pelanggan merasakan kemudahan dalam mengakses layanan serta mendapat tanggapan yang cepat, maka hal ini akan membentuk citra positif terhadap perusahaan yang baik di mata masyarakat (Albat, H., et al., 2025).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam dunia

jasa, karena dapat diukur dari sejauh mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan berhasil dipenuhi dengan tingkat pelayanan yang luar biasa. Hal ini terlihat dari bagaimana konsumen dalam menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil memuaskan pelanggannya yang berarti pelayanan semakin baik. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan, PT Pegadaian (Persero) memiliki peran penting dalam memberikan solusi pembiayaan bagi masyarakat melalui layanan gadai dan produk keuangan lainnya. Daya tarik dari pegadaian adalah adanya proses dan syarat peminjaman yang sederhana, bunga yang rendah dan taksiran terhadap barang jaminan yang mendekati kebutuhannya. Pegadaian yang menyediakan pinjaman uang kepada masyarakat dengan cepat dan mudah, maka PT Pegadaian mesti memberikan pelayanan yang sangat maksimal kepada nasabah supaya bisa mencapai kepuasan dan menciptakan loyalitas dari nasabah kepada perusahaan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, menurut data dari web Pegadaian, PT Pegadaian telah mendirikan 642 cabang unit pelayanan di berbagai wilayah, dengan harapan dapat memudahkan aktivitas masyarakat dalam mengakses dan

memanfaatkan layanan Pegadaian. Salah satunya adalah Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Tabing yang terletak di Jalan Adinegoro No. 04, Tabing, Kota Padang. Unit ini berada di bawah naungan Cabang Ulak Karang dan memiliki tanggung jawab untuk melayani kebutuhan masyarakat di kawasan sekitarnya.

Untuk mendukung kemudahan akses tersebut, masyarakat juga dapat dengan mudah mengetahui lokasi kantor Pegadaian melalui *website* resmi Pegadaian maupun menggunakan Google Maps. Hal ini sangat membantu karena memungkinkan masyarakat untuk mengetahui lokasi layanan terdekat, jam operasional, hingga ulasan dari pelanggan lain kapan pun dan di mana pun.

Ulasan dan penilaian pelanggan melalui platform daring seperti Google Maps menjadi salah satu acuan dalam menilai kualitas pelayanan suatu lembaga.

Tabel 1. Rating Pegadaian di Kota Padang Berdasarkan Google Maps

No	Nama Unit	Rating Google Maps
1	Pegadaian CP Ulak karang	4,4
2	Pegadaian UPC Purus	4,5
3	Pegadaian UPC Alai	3,8
4	Pegadaian UPC Air Tawar	4,4
5	Pegadaian UPC Tabing	3,7
6	Pegadaian UPC Lubuk Buaya	4,1

Sumber: Google Maps

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa rating layanan Pegadaian di Kota Padang bervariasi pada masing-masing unit. Pegadaian dengan nilai rating tertinggi adalah Pegadaian UPC Purus dengan skor 4,5 diikuti oleh CP Ulak Karang dan UPC Air Tawar yang masing-masing

memperoleh skor 4,4. Sementara itu, unit dengan nilai rating terendah adalah Pegadaian UPC Tabing dengan skor 3,7 di bawah unit Pegadaian lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah keluhan dari nasabah terkait kualitas pelayanan di UPC Tabing

Berdasarkan ulasan yang diberikan oleh nasabah Pegadaian UPC Tabing di Google Maps, terdapat sejumlah keluhan terkait pelayanan di Pegadaian UPC Tabing. Hal ini tercermin dari sejumlah ulasan yang disampaikan oleh nasabah melalui platform Google Maps. Menurut NA, pelayanan yang diberikan sangat tidak ramah, terutama satpam. Keluhan lain datang dari RM, yang menyampaikan bahwa sistem antrean yang dirasa kurang efektif dan alur pelayanan yang kurang jelas”. Sementara itu menurut TK, pelayanan yang diterima dirasa tidak menyenangkan, bahkan membuatnya enggan untuk melakukan transaksi karena sikap pegawai yang dinilai tidak ramah.



Gambar 1. Ulasan nasabah Pegadaian UPC Tabing

Sumber: Google Maps

Keluhan-keluhan tersebut mencerminkan adanya masalah pada beberapa dimensi kualitas pelayanan, antara lain *Assurance* yang berkaitan dengan keramahan dan sikap pegawai, *Reliability* yang berhubungan dengan keandalan sistem antrean. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa belum tercapainya kualitas pelayanan yang baik untuk para nasabahnya. Untuk itu perlu adanya upaya untuk meningkatkan layanan yang berkualitas sehingga dapat memenuhi harapan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“PERSEPSI NASABAH TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA PT PEGADAIAN UPC TABING.”**

B. Batasan Masalah

1. Objek penelitian dibatasi pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Tabing, Kota Padang, sehingga hasil penelitian tidak digeneralisasikan untuk seluruh unit Pegadaian di Kota Padang maupun wilayah lain.
2. Responden penelitian adalah nasabah aktif Pegadaian UPC Tabing yang berjumlah 94 orang, sehingga hanya menggambarkan persepsi dari kelompok tersebut dan tidak mencakup nasabah Pegadaian di unit lain.
3. Variabel yang diteliti dibatasi pada kualitas pelayanan dengan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).
4. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert, sehingga data yang diperoleh hanya berdasarkan persepsi responden sesuai

pernyataan yang tersedia.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT Pegadaian UPC Tabing?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT Pegadaian UPC Tabing.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan bermanfaat untuk digunakan sebagai sumber informasi dan referensi untuk penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Pegadaian UPC Tabing, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui aspek pelayanan mana yang sudah baik dan aspek mana yang masih perlu ditingkatkan, sehingga kualitas pelayanan dapat terus diperbaiki sesuai kebutuhan nasabah.
 - b. Bagi nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif berupa peningkatan kualitas pelayanan, sehingga nasabah

merasa lebih nyaman, puas, dan loyal dalam menggunakan jasa Pegadaian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,21 dan TCR 84%. Hal ini ditunjukkan oleh sikap petugas keamanan yang ramah serta kesigapan petugas dalam menawarkan bantuan kepada nasabah.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) juga berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,15 dan TCR 83%. Pegawai mampu menjelaskan prosedur layanan dan memberikan informasi produk atau jasa dengan jelas sehingga menumbuhkan rasa percaya dari nasabah.

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) secara umum berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,93 dan TCR 79%. Aspek ruang tunggu sudah nyaman, namun kebersihan area parkir dan ketersediaan media informasi masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal.

Dimensi *Empathy* (Empati) berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,03 dan TCR 81%. Hal ini terlihat dari kepedulian pegawai terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah yang mampu menumbuhkan rasa dihargai dan dihormati.

Dimensi *Reliability* (Keandalan) berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,10 dan TCR 82%. Penyampaian informasi transaksi dan kelengkapan dokumen sudah sangat baik, namun sistem antrean masih

menjadi kelemahan dengan rata-rata 3,88 sehingga memerlukan perbaikan agar proses layanan lebih tertib.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Tabing dinilai sangat baik oleh nasabah. Dimensi dengan penilaian tertinggi adalah *Responsiveness*, yang menunjukkan bahwa pegawai cukup sigap. Sementara itu, dimensi dengan penilaian terendah adalah *Tangible*, terutama terkait kebersihan area parkir dan ketersediaan informasi.

B. Saran

1. Peningkatan Aspek *Tangible* (Bukti Fisik)

Pegadaian UPC Tabing perlu meningkatkan kebersihan dan kerapian area parkir serta menambah media informasi seperti brosur atau papan informasi agar nasabah memperoleh kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses layanan.

2. Perbaikan sistem antrean

Pada dimensi *reliability*, sistem antrean yang dinilai masih kurang tertib perlu dibenahi agar proses pelayanan berjalan lebih lancar dan nasabah tidak merasa terganggu saat menunggu.

3. Pegadaian UPC Tabing perlu terus menjaga dan mempertahankan dimensi yang telah memperoleh penilaian sangat baik, seperti *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pegawai diharapkan tetap sigap, ramah, sopan, serta peduli terhadap kebutuhan nasabah, sehingga kepercayaan dan kepuasan nasabah tetap terjaga.

4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat lebih memperhatikan cara

penyebaran kuesioner. Pada penelitian ini, peneliti sempat mengalami kendala ketika menyebarkan kuesioner menggunakan *barcode*. Meskipun bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam pengisian dan meningkatkan efisiensi, teknik ini justru memperlambat proses pengumpulan data karena sebagian besar responden kurang terbiasa dengan cara tersebut. Oleh karena itu, untuk penelitian berikutnya lebih disarankan menyebarkan kuesioner dalam bentuk cetakan (*print out*) agar responden lebih mudah mengisi dan tingkat pengembalian kuesioner dapat lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman, Ni Made Wirastika Sari, Fitriani, Mochamad Sugiarto, S., Zainal Abidin, Irwanto, Anton Priyo Nugroho, Indriana, N. L., & Eko Haryanto, Ade Putra Ode Amane, Ahmadin, A. A. (2022). Metode Penelitian Ilmu Sosial. In *Asik Belajar* (Issue September). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Albat, H., Setiawanto, E. J., Rahmawan, A., Rahmawati, A., Indrawati, M., & Sarie, R. F. (2025). *Persepsi Konsumen Terhadap Layanan Spbu Di Bojonegoro : Tantangan Dan Peluang Dalam*. 2(3), 61–67.
- Apriyanti, M. E. (2020). Pelayanan Terbaik Bagi Pelanggan Berperan Mempertahankan Kontinuitas Perusahaan Masayu Endang Apriyanti Program Studi Desain Komunikasi Visual , Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Indraprasta PGRI. *Sosio E-Kons*, 12(1), 70–77. https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons/article/view/3576/3102
- Asrori. (2020). *Psikologi Pendidikan Pendekatan Multidisipliner*. CV. PENA PERSADA.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Creswell John and Creswell David. (2023). Research Design, Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. In *SAGE Publications, Inc.: Vol. Sixth Edit* (Issue 1).
- Elvera, S. E., & Yesita Astarina, S. E. (2021). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Andi.
- Fatikha, N., & Septiyani, A. (2025). *Mobile Banking Dalam Pengalaman Belanja Konsumen Generasi Z Di Era Digital : Persepsi Dan Preferensi Pengguna*. 17(1), 38–44.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hengki Fernanda. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Hengki Fernanda, M.Si. (editor)) (Z-Library).pdf (p. 23).
- Kristiyanti, M. (2023). METODE PENELITIAN. *Sustainability (Switzerland)*, 11, 1–14.
- Nur Akbar, G. P., Rachmawati, E., Widhiandono, H., & Ikhsani, M. M. (2024). ANALISA CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI

TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Pada Konsumen Bloods Clothing di Barlingmasca). *Journal of Economics Management Business and Accounting*, 3(2), 151–163.

R B Wijaya, W., Widayati, C. C., & Didin Hikmah Perkasa. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Restoran ABC Di Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(3), 133–142. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i3.70>

Rizkia, nanda D., Jumanah, Sutoyo, M. A. H., Nolia, H., Fakhri, M. M., Bulutoding, L., Huda, N., Mahyuddin, M., Fahmi, A., Sari, R. P., Darmayasa, N., Murniati, S., Amruddin, Amalo, F., Faizal, M., & Bahri, S. (2022). *Metodologi Penelitian*.

Sari, R. A., Musthafa, B., & Yusuf, F. N. (2021). *Persepsi Guru terhadap Pembelajaran Berbasis Proyek di Sekolah Menengah Kejuruan Teachers ' Perception on Project -Based Learning in Vocational High School*. 21(2), 1–11.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In *Alfabeta* (Vol. 3, Issue 1).

Yanti, Y. F., Bakkareng, & Delvianti. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Membeli Mesin Cuci Sharp Di Toko Aira Elektronik Kabupaten Padang Pariaman. *Jm*, 3(1), 167–182.

Yulianto, A., & Setiabudi, U. M. (2025). *Ebook Manajemen Pemasaran* (Issue February).

Zoel, Z. (2025). *Persepsi dalam komunikasi interpersonal*. February.

Pegadaian. (2025). Pegadaian.co.id. <https://www.pegadaian.co.id/>