

Perancangan Sistem Informasi Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT Pegadaian CP Panam Berbasis WEB

Muhammad¹, Wulan Kumala Sari²

^{1,2}Manajemen Informatika, AMIK Mahaputra Riau, Jl. HR. Soebrantas No.77 Panam
Muhammad@amikmahaputra.ac.id, Wulankumalasari29@gmail.com

Abstrak

Layanan adalah salah satu faktor keberhasilan didalam meningkatkan kualitas dan quantitas sebuah perusahaan. karena dengan memberikan layanan yang baik, maka nasabah akan merasa nyaman dan percaya terhadap sebuah perusahaan tersebut. Tingkat kepuasan layanan nasabah merupakan masalah utama pada PT Pegadaian CP Panam pada saat ini, karena PT Pegadaian CP Panam didalam melakukan proses layanan kepada nasabah, masih belum mempunyai tolak ukur sebagai acuan bagi karyawan didalam melayani nasabah. Sebagai contoh, layanan terhadap nasabah didalam proses layanan, yang mana karyawan memberikan nomor antrian kepada nasabah atau calon nasabah, kemudian nomor antrian tersebut juga tidak dibedakan antara nasabah yang hanya ingin mendapatkan informasi tentang gadai dengan nasabah yang akan melakukan transaksi kredit gadai. Sehingga nasabah menunggu lama untuk mendapatkan informasi atau melakukan transaksi yang mereka inginkan. Maka dibutuhkan suatu perubahan didalam melakukan pelayanan kepada nasabah dengan cara membangun sebuah sistem informasi tingkat kepuasan pelayanan nasabah berbasis web. Tujuan Penelitian ini adalah mempermudah karyawan memberikan informasi kepada nasabah, dan mempermudah Pimpinan mengambil keputusan.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pelayanan, Tingkat Kepuasan.

Abstract

Service is one of the success factors in improving the quality and quantity of a company. By good service provided, the customer will feel comfortable and trust In a company. The level of customer service satisfaction is a major problem at PT Pegadaian CP Panam at this time, because in conducting service processes to customers at PT Pegadaian CP Panam, still does not have benchmarks as a reference for employees in service of customers. For example, service to in customers the service process, where employees provide a queue number to customers or prospective customers, then the queue number is also not distinguished between customers who only want to get information about pawning with customers who will do pawning credit transactions. The customer will wait for a long time to get information or make transactions they want. Based on the problem that we need a change in service to customers by building a information system of web-based level of customer service satisfaction. The purpose of this research is to make it easier for employees to provide information to custumers, and to make it easier for leaders to make decisions.

Keywords : Information System, Service, Level of Satisfaction

1. Pendahuluan

PT Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan BUMN, yang bergerak dibidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. **(Addis, dan Emma, 2013)** PT Pegadaian didirikan pada tanggal 1 April 1901 di Sukabumi (Jawa Barat), dan setiap tanggal 1 April diperingati sebagai Hari Ulang Tahun PT Pegadaian. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada nasabah merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. **(Karniawati, Seno, et al. 2017)**. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. **(Panjaitan, & AI, 2016)**. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan perusahaan dan perusahaan pun memang membutuhkan tenaga kerja yang produktif untuk dapat menunjang kehidupan perusahaan. **(Sri, dan Herwindo. 2013)**

Pelayanan nasabah di PT Pegadaian ini dengan cara memberikan nomor antrian kepada nasabah dan calon nasabah. Nomor antrian tersebut tidak dibedakan antara mendapatkan informasi tentang gadai dengan transaksi kredit gadai. Sehingga nasabah menunggu lama untuk mendapatkan informasi yang mereka inginkan. Dari kegiatan yang berjalan pada saat ini maka timbul permasalahan didalam kualitas pelayanan, meliputi produk layanan seperti

Kredit Cepat Aman (KCA), Kredit Gadai Sistem Angsuran (KRASIDA), dan Kredit Mikro Pegadaian (KREASI) yang ditawarkan kepada nasabah dan calon nasabah.

Kepuasan nasabah telah menjadi isu sangat penting, karena banyak perusahaan menginvestasikan sumber daya yang dimiliki dalam upaya untuk mempertahankan kepuasan nasabah, dan terus berupaya untuk mencari informasi bagaimana cara meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk mencapai hal tersebut, Perusahaan merasa bahwa teknologi dan informasi dapat dijadikan sebagai strategi dalam menghadapi pesaing bisnis. Hal ini didasarkan pada peranan teknologi informasi yang dapat membuat pekerjaan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka solusinya adalah merancang dan membangun sistem informasi tingkat kepuasan pelayanan nasabah. Sistem yang dibangun bertujuan untuk meningkatkan kinerja sumberdaya manusia dibidang layanan, menunjang keberhasilan operasional sebuah lembaga keuangan, serta menjadi sebuah informasi yang nantinya akan mendukung keputusan pimpinan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka didapatlah rumusan masalah yaitu Bagaimana mengukur kepuasan pelayanan nasabah pada PT Pegadaian CP Panam dengan efektif dan efisien?, Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan pada PT Pegadaian CP Panam?, Sebagai tolak ukur pimpinan didalam mengambil keputusan terkait kepuasan pelayanan nasabah ?

Tujuan dalam penelitian ini adalah Mengetahui kualitas Layanan PT Pegadaian CP Panam, Mengetahui produk layanan yang paling dominan dari Kualitas Layanan

terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian CP Panam, dan untuk meningkatkan Layanan Nasabah pada PT Pegadaian CP Panam.

2 Landasan Teori

A. Sistem Informasi

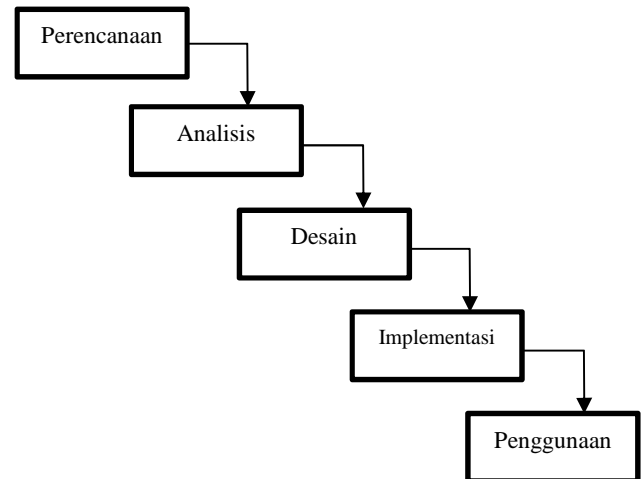
Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat majerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. (Sutabri, 2016:40)

B. Pengolahan Data

Menurut Sutabri (2016:25) dalam buku Sistem Informasi Manajemen bahwa : *Data merupakan bahan mentah untuk diolah, yang hasilnya kemudian menjadi informasi. Dengan kata lain, data yang telah diperoleh harus diukur dan dinilai baik buruknya, berguna atau tidak dalam hubungannya dengan tujuan yang akan dicapai. Pengolahan data terdiri dari kegiatan-kegiatan penyimpanan data yang penanganan data.*

C. System Development Life Cycle (SDLC)

System Development Life Cycle merupakan pengembangan yang berfungsi sebagai sebuah mekanisme untuk mengidentifikasi perangkat lunak. Pengembangan Sistem informasi yang berbasis komputer dapat merupakan tugas kompleks yang membutuhkan banyak sumber daya dan dapat memakan waktu untuk menyelesaikannya. Tahapan dalam pengembangan sistem dinamakan System Development Life Cycle karena pada setiap tahapan sistem akan dikerjakan secara berurutan menurun dari perencanaan, analisis, desain, implementasi dan perawatan. (Hermawan, 2015)



Gambar 1. Siklus Hidup Pengembangan Sistem

D. Perancangan Sistem Informasi

Perancangan sistem merupakan salah satu unsur atau tahapan dari keseluruhan pembangunan sistem komputerisasi. Perancangan sistem untuk pengembangan sistem informasi biasanya memerlukan jangka waktu yang lebih lama dari pada pemecahan masalah pada umumnya memperlihatkan aliran data utama pada sistem. (Rahmad, dan Setiady, 2014)

1. Unified Modelling Language (UML)

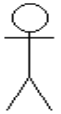

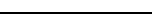
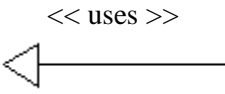
Menurut Agung, et al (2019) UML merupakan singkatan dari “*Unified Modeling Language*” yaitu suatu metode permodelan secara visual untuk sarana perancangan sistem berorientasi objek, atau definisi UML yaitu sebagai suatu bahasa yang sudah menjadi standar pada visualisasi, perancangan dan juga pendokumentasian sistem *software*. Saat ini UML sudah menjadi bahasa standar dalam penulisan *blue print software*.

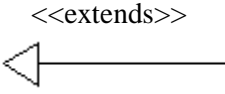
Pada perancangan sistem ini akan diejelaskan beberapa alat bantu perancangan sistem yang terbagi atas 3 bagian yaitu :

a. *Diagram Use Case*

Menurut **Sulianta, (2017:216)** dalam buku Teknik Perancangan Arsitektur Sistem Informasi menyatakan bahwa: “*Diagram Use Case* merupakan digram yang harus dibuat pertama kali saat pemodelan perangkat lunak berorientasi objek dilakukan. *Diagram Use Case* akan menggambarkan apa yang dikerjakan aktor.”

Tabel 1. Use Case

Simbol	Nama	Keterangan
 Actor	Aktor	Merupakan Pengguna dari sistem. Penamaan aktor menggunakan kata benda.
 UseCase	Use Case	Merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh aktor. Penamaan use case dengan kata kerja.
	Asosiasi	Hubungan antara aktor dengan use case.
 << uses >>	Include	Hubungan antara use case dengan use case, include menyatakan bahwa sebelum pekerjaan dilakukan harus mengerjakan pekerjaan lain terlebih dahulu




 << extends >>	Extends	Hubungan antara use case dengan use case, extends menyatakan bahwa jika pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai atau terdapat kondisi khusus, maka lakukan pekerjaan itu.
---	---------	---

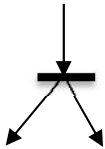

Sumber : Feri Sulianta, Teknik Perancangan Arsitektur Sistem Informasi, 2017

b. *Activity Diagram*

Menurut **Hendini, (2016)** “*Activity Diagram* menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis.” Simbol-simbol yang digunakan dalam *activity Diagram* yaitu:

Tabel 2. Simbol-simbol Activity Diagram

Gambar	Keterangan
	<i>Start Point</i> , diletakkan pada pojok kiri atas dan merupakan awal aktivitas
	<i>End Point</i> , akhir aktivitas
	<i>Activities</i> , menggambar kan suatu proses/kegiatan bisnis

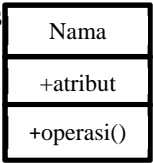

	<i>Fork</i> /percabangan, digunakan untuk menunjukkan kegiatan yang dilakukan secara paralel atau untuk menggabungkan dua kegiatan paralel menjadi satu
	<i>Join</i> (penggabungan) atau <i>rake</i> , digunakan untuk menunjukkan adanya dekomposisi




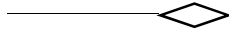
Sumber : Hendini, A. 2016

c. Diagram Kelas

Menurut **Sulianta, (2017:218)** *Diagram Kelas dibuat setelah Diagram Use Case dibuat terlebih dahulu. Pada pembuatan diagram ini harus menjelaskan hubungan apa saja yang terjadi antara suatu objek dengan objek lainnya sehingga terbentuklah suatu aplikasi. Kelas adalah rancangan dari suatu objek. Pembuatan Diagram Kelas dibagi menjadi dua bagian, yaitu kelas itu sendiri dari relasi antar kelas. Kelas dibagi menjadi tiga bagian, yakni nama kelas, atribut kelas, serta operasi kelas (methods).*

Tabel 3. Diagram Kelas

Simbol	Deskripsi
Kelas 	Kelas pada struktur sistem
Antar muka/ <i>interface</i> 	Sama dengan konsep <i>interface</i> dalam pemrograman berorientasi objek.
Asosiasi/ <i>association</i>	Relasi antarkelas dengan makna umum, asosiasi

	biasanya disertai dengan <i>multiplicity</i> .
Asosiasi berarah/ <i>directed association</i> 	Relasi antarkelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain, asosiasi biasanya disertai dengan <i>multiplicity</i> .
Generalisasi 	Relasi antarkelas dengan makna generalisasi-spesialisasi (umum khusus).
Kebergantungan/ <i>dependency</i>	Relasi antar kelas dengan makna ketergantungan antarkelas.
Agresasi/ <i>aggregation</i> 	Relasi antarkelas dengan makna semua-bagian.

Sumber : Shalahuddin and Rosa, 2013

d. Diagram Sequence

Menurut **Sulianta, (2017:221)** dalam buku teknik perancangan arsitektur sistem informasi menyebutkan bahwa :“*Diagram Sequence* adalah diagram yang dibuat untuk mengetahui alur dari interaksi antar objek. Isi dari *Diagram Sequence* harus sama dengan *use case* dan diagram kelas. Satu *Use Case* tunggal akan digambarkan satu *Diagram Sequence* nya.”

Tabel 4. Diagram Sequence

Simbol	Deskripsi	Keterangan
	Objek/Aktor	Sebuah objek yang berasal dari kelas. Atau dapat dinamai dengan kelasnya saja.

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">Object 1</div> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>		Aktor termasuk objek. Garis putus-putus menunjukkan garis hidup suatu objek.
	Aktivasi	Menunjukkan masa hidup dari objek
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">Message 1</div> <div style="border-top: 1px solid black; width: 50px;"></div> </div>	Pesan	Interaksi antara satu objek dengan objek lainnya. Objek dapat mengirimkan pesan ke objek lain. Interaksi antar objek ditunjukkan pada bagian operasi pada diagram kelas
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">Message 2</div> <div style="border-top: 1px dashed black; width: 50px;"></div> </div>	Return	Pesan kembalian dari komunikasi antar objek.

Sumber: Sulianta, T, Teknik Perancangan Arsitektur Sistem Informasi, 2017

3. Metode Penelitian

Merupakan proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk keperluan penelitian. Adapun metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Lapangan

Dalam hal ini dilakukan beberapa cara yaitu:

a. Quesioner

Memberikan beberapa pertanyaan secara tertulis kepada nasabah tentang apa

tanggapan terhadap kualitas layanan pada PT Pegadaian CP Panam.

b. Observasi

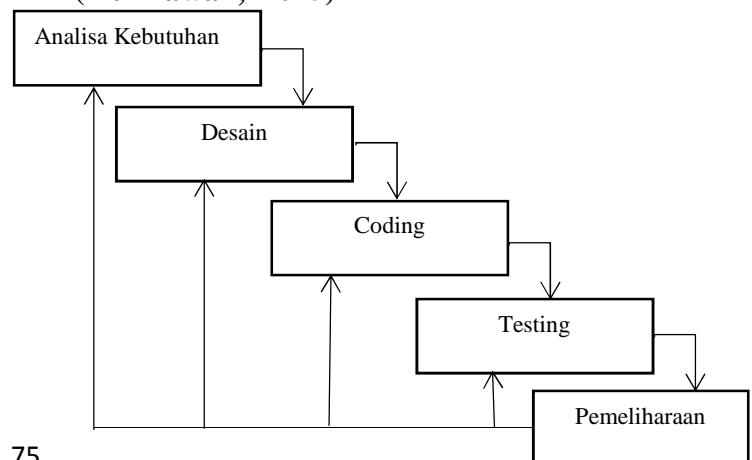
Melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yaitu pada bagian pelayanan dengan tujuan agar dapat melihat aktivitas layanan yang diberikan karyawan kepada para nasabah.

2. Perancangan

Tahap perancangan sistem merupakan kelanjutan dari analisis kebutuhan sistem sehingga data yang akan dibuat dapat disusun dengan mudah, dan tepat pada sasaran yang telah ditetapkan sebelum mendesain suatu aplikasi.

Dalam perancangan sistem informasi ini diterapkan metode pengembangan *System Development Life Cycle* (SDLC). *System Development Life Cycle* merupakan pengembangan yang berfungsi sebagai sebuah mekanisme untuk mengidentifikasi perangkat lunak. Pengembangan Sistem informasi yang berbasis komputer dapat merupakan tugas kompleks yang membutuhkan banyak sumber daya dan dapat memakan waktu untuk menyelesaikannya. Tahapan dalam pengembangan sistem dinamakan *System Development Life Cycle* karena pada setiap tahapan sistem akan dikerjakan secara berurut menurun dari perencanaan, analisis, desain, implementasi dan perawatan.

(Hermawan, 2015)



Gambar 1 Siklus Hidup Pengembangan Sistem

Keterangan:

1. Analisa Kebutuhan Sistem

Pada tahap ini merupakan tahap analisis terhadap kebutuhan-kebutuhan sistem yang diperlukan untuk mempermudah proses perancangan dan pengembangan sistem tersebut. Tahap ini mencakup analisis proses bisnis yang sedang berjalan, analisis masalah, sistem usulan, dan analisis kebutuhan fungsional.

2. Desain

Tahap ini merupakan proses perancangan tampilan sistem yang disesuaikan dengan hasil analisis kebutuhan yang telah dilakukan pada tahap analisa.

3. Coding (Pengkodean)

Merupakan tahap perwujudan sistem yang berasal dari integrasi antara desain sistem yang telah dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman Visual Basic dan desain basisdata menggunakan DBMS MySQL.

4. Testing (Pengujian Sistem)

Merupakan tahap uji coba terhadap sistem yang telah dibangun, dengan tujuan untuk mengetahui kelayakan serta kekurangan sistem tersebut. Hasil dari tahap ini dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan dan penambahan pada sistem yang telah dibangun.

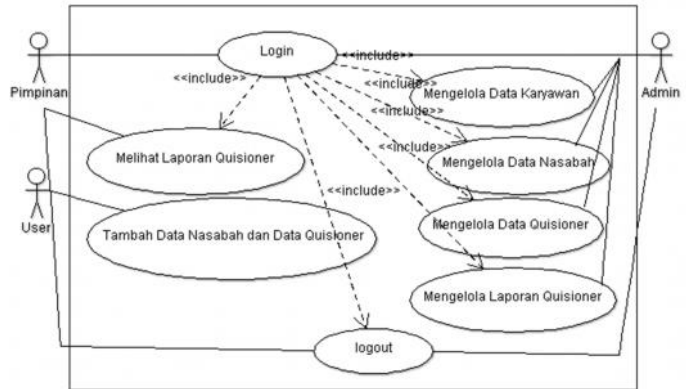
5. Pemeliharaan Sistem

Merupakan tahap terakhir dalam pembuatan sistem (perangkat lunak), dimana sistem yang telah dibangun dapat mengalami perubahan-perubahan dan penambahan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4. Hasil

a. Use Case Diagram

Di bawah ini merupakan *use case* usulan untuk sistem PT Pegadaian CP Panam.

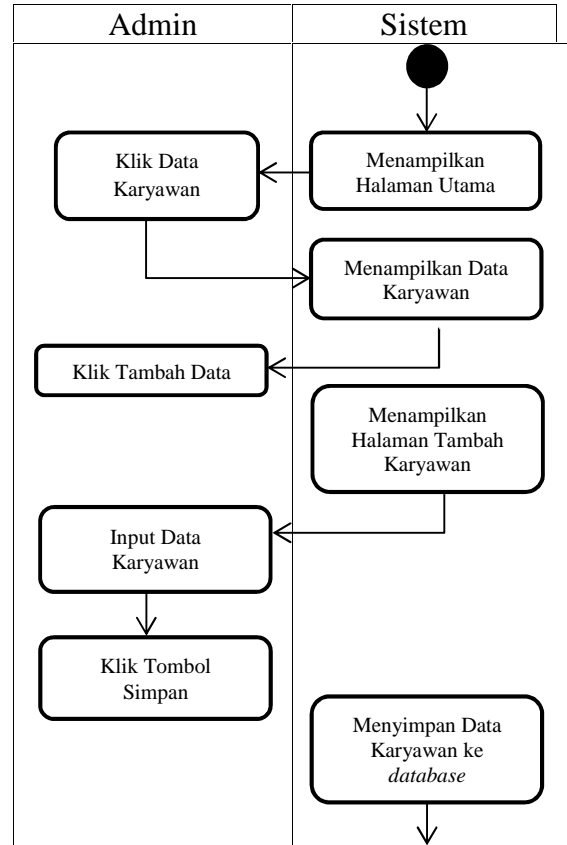


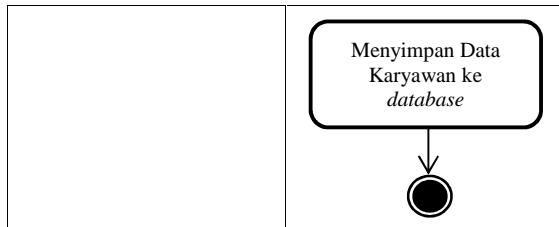
Gambar 2 Use Case Diagram

b. Activity Diagram

Activity diagram menggambarkan aliran kerja atau aktivitas dari sebuah sistem yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan adalah aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan oleh aktor, tetapi aktivitas yang dapat dilakukan sistem.

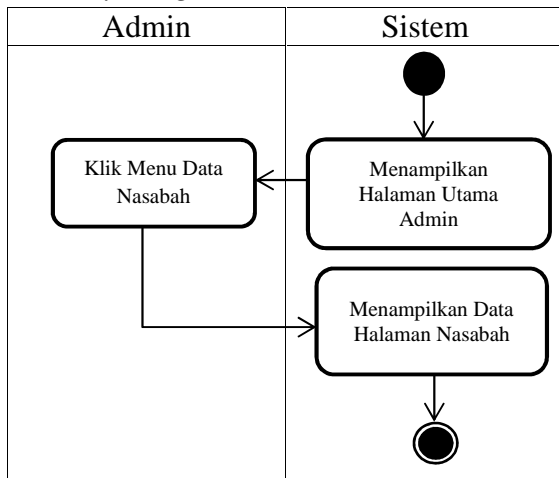
1. Activity Diagram data karyawan





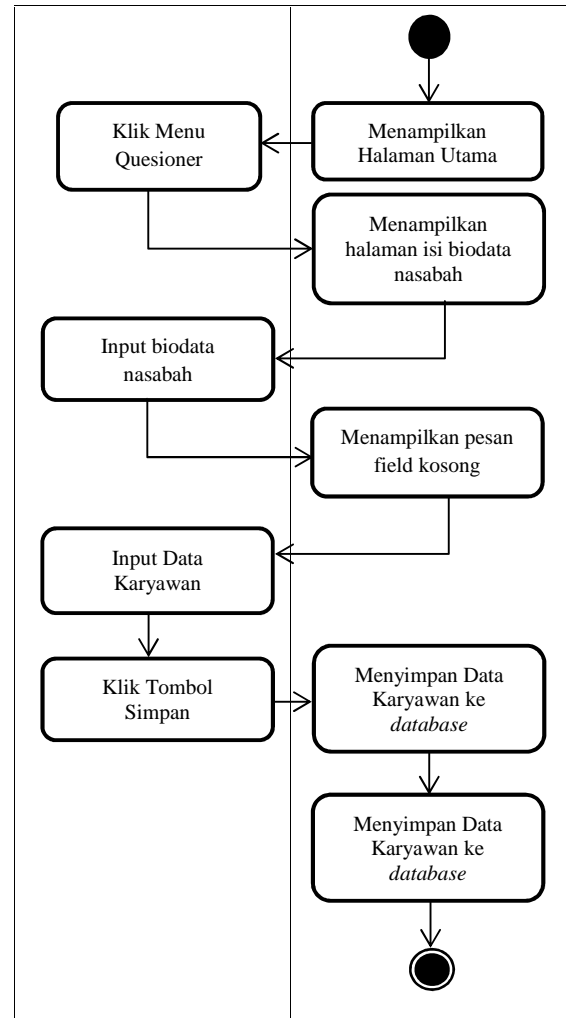
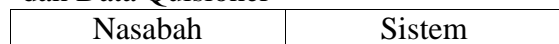
Gambar 3 Activity Diagram data karyawan

2. Activity Diagram data nasabah



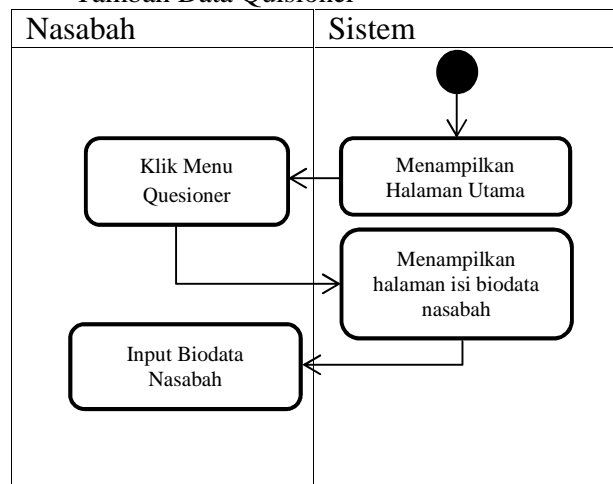
Gambar 4 Activity Diagram data nasabah

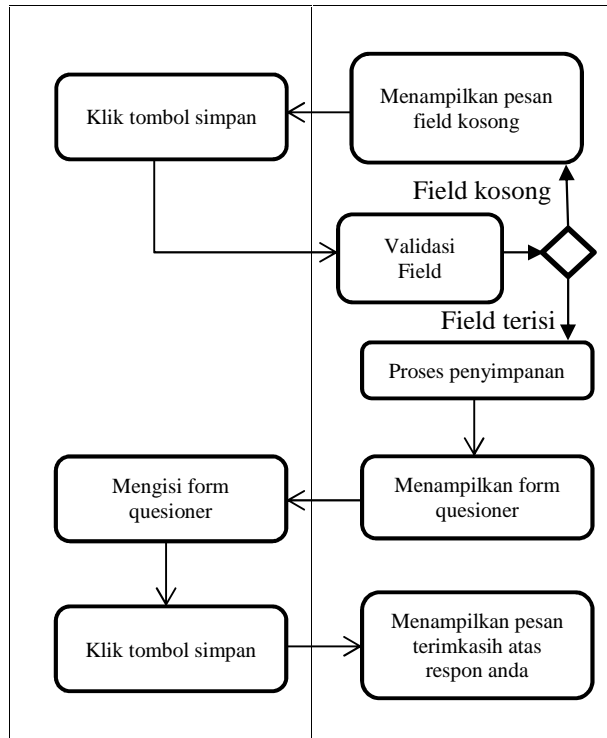
3. Activity Diagram Mengisi Data Nasabah dan Data Quisioner



Gambar 5. Activity Diagram Mengisi Data Nasabah dan Tambah Data Quisioner

4. Activity Diagram Mengisi Data Nasabah dan Tambah Data Quisioner





Gambar 5. Activity Diagram Mengisi Data Nasabah dan Tambah Data Quisioner

c. Implementasi

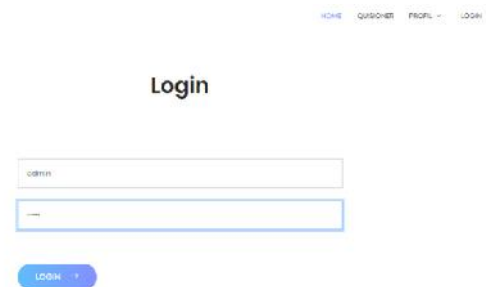
Hasil dari penelitian ini adalah seorang pemimpin dapat mengambil sebuah keputusan didalam meningkatkan layanan kepada nasabah berdasarkan hasil quesioner yang di isi oleh nasabah. Berikut pembahasan dan penjelasan fungsi dari setiap form atau modul yang ada pada sistem informasi ini.

a. Tampilan antar muka sistem informasi

Tampilan antarmuka merupakan salah satu bagian terpenting dari pengembangan system informasi, karena desain antarmuka yang akan menarik akan membuat user mudah memahami dan mudah mengoperasikannya. Berikut ini adalah tampilan antarmuka dari setiap form atau modul yang ada dalam system informasi.

1. Halaman login

Halaman *Login* merupakan halaman dimana kita diharuskan memasukkan *Username* dan *Password*. Jika data yang dimasukkan benar, maka user dapat masuk ke sistem informasi tersebut. Namun, jika data yang kita masukkan salah, maka user tidak bisa menggunakan sistem tersebut.



Gambar 6 Form Login

2. Menu Utama Admin

Menu utama Admin merupakan tampilan sistem informasi yang menampilkan semua menu – menu yang ada pada sistem tersebut.



Gambar 7. Halaman utama admin

3. Data Karyawan

[HOME](#)
[KARYAWAN](#)
[QUISSIONER](#)
[LAPORAN QUISSIONER](#)
[LOGOUT](#)

Agustus

2018

6. Halaman Laporan Data Quisioner

[HOME](#) [KARYAWAN](#) [QUIZ/NER](#) [LAPORAN QUIZ/NER](#) [LOGOUT](#)

Bulan : 08, Tahun : 2018
Total Responden : 7

Gambar 11. Laporan Data Quisioner

Halaman ini merupakan halaman penginputan biodata *user* yang dilakukan oleh nasabah.

Quisioner Kepuasan Nasabah

Gedung B Bina Nusantara

No	Deskripsi Item
1	Kualitas Produk
2	Pelayanan
3	Harga
4	Lokasi
Jumlah	
100	

User

Gambar 8. Data karyawan

Halaman Data Quisioner merupakan halaman di mana admin melihat nasabah – nasabah yang telah mengisi kuisioner.

Gambar 9. Data questioner

Halaman Data Hasil Quisioner di mana seorang admin bisa mengetahui hasil quisioner setiap bulan. Ketika admin mengklik hasil quisioner maka tampil form laporan hasil quisioner. admin bias memilih bulan dan memilih tahun setelah itu klik tombol Lihat Laporan.

Gambar 12. Halaman Isi Biodata *User*
(Nasabah)

8. Halaman Quisioner

Halaman Quisioner merupakan halaman form penginputan quisioner yang dilakukan oleh nasabah dan klik tombol simpan.

Gambar 13. Halaman Quisioner Kepuasan
Nasabah

9. Halaman Cetak Laporan Data Quisioner

Halaman ini merupakan laporan data quisioner berdasarkan pilih waktu yang dipilih.

Gambar 14. Halaman Cetak Laporan Data
Quisioner

5. Kesimpulan dan saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada PT Pegadaian CP Panam, Maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu : Meningkatkan sistem informasi pelayanan nasabah, Mempermudah nasabah dalam

pengisian quisioner, Mempermudah pimpinan mengambil keputusan.

Adapun saran terhadap penelitian ini adalah Perlu diterapkan sistem informasi tingkat kepuasan pelayanan nasabah berbasis *website* pada PT Pegadaian CP Panam, Perlu dilakukan pelatihan untuk seluruh pengguna saat penggunaan sistem informasi agar dapat terhindar dari kesalahan dalam pengoperasian sistem informasi, Semoga kedepannya sistem informasi tingkat kepuasan pelayanan nasabah pada PT Pegadaian CP Panam ini berbasis *Android*.

DAFTAR PUSTAKA

Hermawan, Rudi, Arif Hidayat dan Victor Gayuh Utomo. Sistem Informasi PenjadwalanKegiatan Belajar Mengajar Berbasis WEB. 2015. Hal 1-7.

Sulianta, Feri, Teknik Perancangan Arsitektur Sistem Informasi, ANDI,Bandung, 2017.

Sutabri. Tata, Sistem Informasi Manajemen, ANDI , Jakarta, 2016.

Karniawati, J., Seno, A., & Chalid, S., 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Nasabah. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Volume 14, Nomor 3.

Panjaitan, J.E., & AI, L.Y., 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen. Vol.11, No.2.

- Rahmad, M.B. dan Setiady, T, 2014. Perancangan sistem merupakan salah satu unsur atau tahapan dari keseluruhan pembangunan sistem komputerisasi.
- Hendini, A. 2016. *Activity Diagram* menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis.
- Agung, R., Guslendra, et al. 2019. Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan dan Rekam Medis pada Klinik Dirmati Palapa Menggunakan Visual Basic dan MySQL.
- Sri, W.U. dan Herwindo, H. 2013. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Cabang PT Pegadaian (Persero)
- Addis, A.H, dan Emma, Y. 2013. Peran Kualitas Jasa pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas dan Niat Beralih Nasabah PT Pegadaian di Surabaya.