**ABSTRAK**

**PENGARUH POTONGAN HARGA PADA PRODUK CICIL EMAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**DI PT PEGADAIAN CABANG HELVETIA MEDAN**

**WASTINA SARI SIREGAR**

Program Studi Manajemen

1. mail : wastinasarisiregar@umnaw.ac.id

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh potongan harga pada produk cicil emas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pegadaian cabang Helvetia Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan nasabah produk cicil emas PT Pegadaian cabang Helvetia Medan tahun 2022 sampai 2023 berjumlah 252 orang. Penelitian ini mengguanakan teknik *probability sampling* secara *simple random sampling* dalam menentukan sampel nya. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh 72 responden. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software SPSS* (versi 25). Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, Uji Regresi Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji t dan Uji F, dan Koefisien Determinasi. Peneliti menemukan bahwa secara parsial potongan harga pada produk cicil emas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan secara simultan potongan harga pada produk cicil emas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pegadaian cabang Helvetia Medan

**Kata Kunci : Potongan Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

