

- a. Karyawan meningkatkan kemampuan layanan karyawan melalui penggunaan teknologi terbaik
 - b. Teknologi digunakan untuk membangun dan mengembangkan tingkat kualitas layanan yang lebih tinggi.
 - c. Karyawan menggunakan teknologi tinggi untuk mendukung layanan.
6. Pelatihan Layanan (X_5)

Pelatihan merupakan suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi serta dapat membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, guna meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan organisasi dalam usaha mencapai sebuah tujuan. Adapun indikator pengukuran variabel ini adalah:

- a. Karyawan telah memperoleh pelatihan kecakapan personil yang meningkatkan kemampuannya untuk menyajikan kualitas layanan yang tinggi terhadap pelanggan.
 - b. Karyawan menghabiskan banyak waktu dan upaya dalam simulasi kegiatan pelatihan yang membantu karyawan untuk menyajikan kualitas layanan yang lebih tinggi ketika karyawan berhadapan dengan pelanggan yang sesungguhnya.
7. Retensi Pelanggan (Y)

Retensi pelanggan merupakan kecenderungan pelanggan di waktu yang akan datang untuk tetap setia dengan menggunakan penyedia jasa layanan yang sama.

- a. Tetap memilih perusahaan sebagai tempat untuk melakukan transaksi gadai, pembiayaan, pembelian emas.

