

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS DI
PT. PEGADAIAN CABANG RENGASDENGKLOK**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici

Oleh:

NURLAELA

NIM: 241.19.07280



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS DI
PT. PEGADAIAN CABANG RENGASDENGKLOK**

Oleh :

Nama : NURLAELA

NIM : 241.19.07280

Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal _____ 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,

Ketua Jurusan Manajemen

Bambang Suntoro, SE, MM

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS DI
PT. PEGADAIAN CABANG RENGASDENGKLOK**

Oleh :

Nama : NURLAELA

NIM : 241.19.07280

Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 15 Agustus 2023

Waktu : 09.00-10.00 Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr (Cand) Eko Yuliawan, SE, M. Si (.....)

Anggota I : Sugiharto, SH, MM (.....)

Mengesahkan,

Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NURLAELA
NIM : 241.19.07280
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201076606010016
Alamat : Kp. Cipenjo RT 014 RW 006 Ds. Cipenjo, Kec. Cileungsi,
Kab. Bogor, Prov. Jawa Barat.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di PT Pegadaian Cabang Rengasdengklok ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat)
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, _____2023

NURLAELA

ABSTRAK

NURLAELA. NIM 241.19.07280. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok.

Seiring dengan perkembangan yang sangat cepat pada sektor jasa, seperti yang terjadi pada jasa keuangan, jasa kesehatan, industri, Pariwisata, Pertanian, pertambangan, Pendidikan dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa lembaga keuangan non bank, Adapun permasalahan yang dihadapi seperti tingkat sewa modal/ bunga pada produk yang masih tinggi menurut nasabah dan juga masih adanya komplain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Accidental Sampling*. Adapun sampel yang diambil berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 33,4% faktor-faktor kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 66,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (25,802) > F_{tabel} (3,090)$. Sedangkan untuk hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (4,025)$ dan variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (4,652)$ dengan t_{tabel} sebesar (1,984) maka secara parsial variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok. Variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok adalah Kualitas Pelayanan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

NURLAELA. NIM 241.19.07280. *The Influence of Product Quality and Service Quality on Gold Pawning Customer Satisfaction at PT. Rengasdengklok Pawnshop.*

Along with very fast developments in the service sector, as happened in financial services, health services, industry, tourism, agriculture, mining, education and telecommunications. Likewise in the non-bank financial institution service industry, the problems encountered such as the level of interest on capital/interest on products are still high according to customers and there are also complaints related to the quality of services provided.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of product quality and service quality on customer satisfaction in gold pawning at PT. Rengasdengklok Pawnshop. The type of research used is survey research with research methods in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by Accidental Sampling. The samples taken amounted to 100 respondents, using multiple linear regression analysis..

The results of the regression test show that 33.4% of customer satisfaction factors can be explained by product quality and service quality, while the remaining 66.6% is explained by other variables not examined in this study. The results of the F test show that simultaneously the variables of product quality and service quality together have a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the analysis, namely the value of $F_{count} (25.802) > F_{table} (3.090)$. Whereas the results of the t test show that the product quality variable shows the results of the tcount analysis (4.025) and the service quality variable shows the results of the tcount analysis (4.652) with a ttable of (1.984) so partially the product quality and service quality variables have a positive and significant effect on satisfaction gold mortgage customers at PT. Rengasdengklok Pawnshop. The dominant variable that affects customer satisfaction in gold pawning at PT. Rengasdengklok Branch Pawnshop is Service Quality.

Keywords: Product Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Mah Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya. Penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan Rasulullah SAW, keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang di utus Allah SWT, Sebagai uswatun hasanah bagi seluruh alam semesta.

Penelitian dengan judul Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Gadai Emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok ini di susun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan memilih judul tersebut karena penulis telah melakukan kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) selama 1 (satu) semester dan selama magang penulis menemukan fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk melakukan pembelian di berbagai Perusahaan Lembaga Keuangan Non Bank. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model Lembaga Keuangan Non Bank seperti apa yang di inginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE, MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Bambang Suntoro, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang Skripsi telah

dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun Skripsi.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan Mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliaan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak Muhammad Reza Febrian selaku Kepala PT Pegadaian (Persero) Cabang Rengasdengklok yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda Misdi serta Ibunda Misih tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata penulis sekali lagi mengucapkan terima kasih yang tak terhingga semoga kita semua selalu di berikan kesuksesan. Amiin.

DEPOK, _____2023

Penulis,

NURLAELA

NIM: 241.19.07280

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN.....	.
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Kualitas Produk.....	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3. Kepuasan Nasabah	9
2.2. Penelitian Terdahulu	11
2.3. Kerangka Konseptual	13
2.4. Hipotesis	15
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
3.2. Jenis Penelitian	16
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	17
3.3.1. Populasi	17
3.3.2. Sampel	17
3.4. Teknik Pengumpulan Data	18
3.5. Devinisi Operasional Variabel.....	20
3.5.1. Variabel Bebas.....	20

3.5.2. Variabel Terikat.....	22
3.6. Teknik Analisis Data	24
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	24
3.6.2. Persamaan Regresi.....	26
3.6.3. Uji Kualitas Data	27
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	29
3.6.5. Uji Hipotesis	31
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	34
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.1.2. Karakteristik Responden	35
4.1.3. Tanggapan Responden	37
1. Kualitas Produk (X_1).....	38
2. Kualitas Pelayanan (X_2).....	40
3. Kepuasan Nasabah (Y)	42
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	46
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	46
1. Uji Normalitas.....	47
2. Uji Multikolinieritas.....	48
3. Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	51
1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	51
2. Hasil Uji F (Simultan)	52
3. Koefisien Determinasi (R^2)	53
4. Hasil Uji t (Parsial)	54
5. Pengaruh Dominan	55
4.2. Pembahasan.....	55
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	57
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan Gadai Emas PT. Pegadaian Cabang Rengasdenklok.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	16
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	25
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	36
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Produk	38
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Nasabah	42
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	45
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.9. Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	48
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	49
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan pendekatan Glejser	50
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.13. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	52
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3. Kerangka Konseptual Penelitian	14
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	60
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	65
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	66
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	72
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	73
Lampiran 7. Daftar T_{tabel} , F_{tabel} dan r_{tabel}	74