

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK GADAI DAN
GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT PEGADAIAN (Persero) CABANG CIKARANG**

SKRIPSI

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

SEVINA
NIM : 2412008105



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK GADAI DAN
GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT PEGADAIAN (Persero) CABANG CIKARANG**

Oleh :

Nama : Sevina
NIM : 2412008105
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok pada tanggal, 15 Agustus 2024

Dosen Pembimbing


Sugiharto, SH. MM

Menyetujui
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM. M.Si

Mengesahkan

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici

Prof.Dr. Abdul Hamid., MS



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK GADAI DAN
GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT
PEGADAIAN (Persero) CABANG CIKARANG**

Oleh :

Nama : Sevina
NIM : 2412008105
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 15 Agustus 2024
Waktu : 15:00 WIB

YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Aldy Friyatna Dira, S.E., M.M

Anggota I : Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si

()

Mengesahkan

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SEVINA
NIM : 2412008105
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3216086407010007
Alamat : Kp. Rawa banteng, Desa Mekarwangi RT.01 RW. 01

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Gadai Dan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Cikarang ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin 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, 15 Agustus 2024

SEVINA

ABSTRAK

SEVINA. NIM : 2412008105. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK GADAI DAN GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN (Prosper) CABANG CIKARANG.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) cabang Cikarang. Kualitas pelayanan merupakan kunci dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang untuk mengukur berbagai dimensi kualitas pelayanan, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sampel penelitian terdiri dari 72 nasabah yang dipilih secara acak. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk menentukan hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan dimensi keandalan dan daya tanggap menjadi faktor yang paling berpengaruh. Temuan ini memberikan wawasan bagi manajemen PT Pegadaian dalam meningkatkan aspek-aspek pelayanan yang penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan memperbaiki pengalaman dalam bertransaksi di PT Pegadaian cabang Cikarang. Pada hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat kualitas pelayanan menunjukkan $t_{hitung} 6.960 > t_{tabel} 1.667239$ dengan hasil sig $0,000 < \alpha = 5\%$ Artinya gadai emas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Pegadaian cabang Cikarang. Uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ($F_{hitung} = 790,654 > \text{dari } F_{tabel} = 2,739$). Uji T menunjukkan variabel kualitas pelayanan ($t_{hitung} = 4.689$), produk gadai ($t_{hitung} = -1.999$) dan gadai emas ($t_{hitung} = 6.960$). Secara parsial berpengaruh positif dan signifikan, dimana $t_{tabel} = 1.667239$. Gadai emas adalah variabel dominan dengan *Standarized Coefficient Beta* 60.7%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Produk Gadai, Gadai Emas dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

SEVINA. NIM : 2412008105. *The Effect Of Service Quality, Pawn Product and Gold Pawn On Customer Satisfaction at PT Pegadaian (Persero) Cikarang Branch.*

This study aims to analyze the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PT Pegadaian (Persero) Cikarang branch. Service quality is the key to determining the level of customer satisfaction that affects customer loyalty. The research method used is a questionnaire designed to measure various dimensions of service quality, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The research sample consisted of 72 randomly selected customers. The collected data were analyzed using multiple regression analysis methods to determine the relationship between service quality dimensions and customer satisfaction levels. The results showed that all dimensions had a positive and significant influence on customer satisfaction, with the dimensions of reliability and responsiveness being the most influential factors. These findings provide insight for PT Pegadaian management in improving important service aspects to increase customer satisfaction and improve the experience of transacting at PT Pegadaian Cikarang branch. The results of the multiple regression test show that the quality of service shows a t count of $6.960 > t$ table 1.667239 with a sig result of $0.000 < \alpha = 5\%$. This means that gold pawn has a positive and significant partial effect on customer satisfaction at Pegadian Cikarang branch. The F test shows that the three variables simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction (F count = $790.654 >$ from F table = 2.739). The T test shows that the variables of service quality (t count = 4.689), pawn products (t count = -1.999) and gold pawn (t count = 6.960). Partially have a positive and significant effect, where t table = 1.667239 . Gold pawn is the dominant variable with a Standardized Coefficient Beta of 60.7% .

Keywords: *Service Quality, Pawn Products, Gold Pawn and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha 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 kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Gadai dan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Cabang Cikarang ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk melakukan gadai emas atau elektronik untuk kebutuhan ekonominya. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model pelayanan seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

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

1. Mildy Rifai., S.E selaku ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid,. MS selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Dr.(Cand) Eko Yuliawan, S.E, M.Si selaku wakil ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus Bekasi dengan cukup baik.
4. Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk terus memajukan Prodi ini hingga mendapatkan Akreditasi B.
5. Sugiharto, SH,. MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai terbaik.
6. Aldi Friyatna Dira, S.E., M.M. dan Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi yang sudah memberikan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini dengan baik.

7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang penuh dengan ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
8. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang melayani penulis dengan sepenuh hati.
9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
10. Bapak Setyo Prabowo selaku Pimpinan Cabang PT Pegadaian Cabang Cikarang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
11. Kepada bapak Sukirman, mama Nurhayati tercinta telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
12. Kepada Ayung Setia Negara terima kasih telah menemani, memberi semangat penulis saat menjadi mahasiswa baru, hingga menjadi seorang Sarjana ini.
13. Untuk Tarisa (2412008077) terima kasih telah berjuang bersama-sama mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa dalam proses penyusunan 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 sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 15 Agustus 2024
Penulis,

SEVINA
NIM : 2412008105

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan (X_1).....	7
2.1.2. Produk Gadai (X_2).....	10
2.1.3. Gadai Emas (X_3).....	10
2.1.4. Kepuasan Nasabah (Y).....	11
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka Konseptual	14
2.4. Hipotesis	15
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2. Jenis Penelitian	16
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	16
3.3.1. Populasi	16
3.3.2. Sampel	17
3.4. Teknik Pengumpulan Data	18
3.5. Variabel Penelitian	19
3.6. Definisi Operasional Variabel	20
3.6.1. Variabel Bebas	20
3.6.2. Variabel Terikat	22
3.7. Teknik Analisis Data	23
3.7.1. Skala dan Angka Penafsiran	23
3.7.2. Persamaan Regresi	23
3.7.3. Uji Kualitas Data	24
3.7.4. Uji Asumsi Klasik	25
3.7.5. Uji Hipotesis	26

BAB	IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1.	Hasil Penelitian	28
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan	28
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	29
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	29
4.1.4	Karakteristik Responden	30
4.1.5.	Tanggapan Responden	32
	1. Kualitas Pelayanan (X ₁)	32
	2. Produk Gadai (X ₂)	35
	3. Gadai Emas (X ₃)	37
	4. Kepuasan Nasabah (Y)	38
4.1.6.	Hasil Uji Kualitas Data	40
	1. Uji Validitas	40
	2. Uji Reliabilitas	42
4.1.7.	Hasil Uji Asumsi Klasik	42
	1. Uji Normalitas	43
	2. Uji Multikolinieritas	44
	3. Uji Heteroskedastisitas	44
4.1.8.	Hasil Uji Hipotesis	45
	1. Persamaan Regresi Linier Berganda	45
	2. Hasil Uji F (Simultan)	47
	3. Koefisien Determinasi	47
	4. Hasil Uji t (Parsial)	48
	5. Pengaruh Dominan	49
4.2.	Pembahasan	50
BAB	V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1.	Kesimpulan	52
5.2.	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN		57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Gadai.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	14
Tabel 3.2 Definisi Operasional	22
Tabel 3.3 Ukuran dan Penilaian	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	30
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	32
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Variabel Produk Gadai.....	35
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Gadai Emas	37
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Nasabah	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Produk Gada.....	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Gadai Emas.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas (Tolerance dan VIF).....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Berganda	46
Tabel 4.13 Hasil Uji F	47
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji T (Parsial)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian cabang Cikarang.....	29
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	43
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian.....	57
Lampiran 2. Kuesioner.....	58
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	63
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	65
Lampiran 5. Tabel r, Distribusi F dan Uji T.....	71
Lampiran 6. Kartu Bimbingan.....	74
Lampiran 7. Hasil Turnitin.....	75
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	76