

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TAKSIRAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PT PEGADAIAN SYARIAH MARGONDA)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND ESTIMATED
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY
OF PT PEGADAIAN SYARIAH MARGONDA)***

Oleh:

**JESIKA PUTRI
61201021008658**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TAKSIRAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PT PEGADAIAN SYARIAH MARGONDA)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND ESTIMATED
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY
OF PT PEGADAIAN SYARIAH MARGONDA)***

Oleh:

**JESIKA PUTRI
61201021008658**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 09 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Jhonson Sitanggang, SP., MM.
NIDN : 0408077703

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si
NIDN : 0416076506

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.
NIDN : 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TAKSIRAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PT PEGADAIAN SYARIAH MARGONDA)**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND ESTIMATED
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY
OF PT PEGADAIAN SYARIAH MARGONDA)**

Oleh:

**JESIKA PUTRI
61201021008658**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 09 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Mei Iswandi, SE., MM
NUPTK : 4862750651130102

Dr. Dyah Purwaningsih, S.Si, MM
NUPTK : 1440745646230083

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si
NIDN : 0416076506

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Jesika Putri

N I M : 61201021008658

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Taksiran Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pegadaian Syariah Margonda.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila di kemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa :
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 09 Juli 2025

JESIKA PUTRI
61201021008658

Nama Lengkap : Jesika Putri
N I M : 61201021008658
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Taksiran Terhadap
Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga taksiran terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pegadaian Syariah Margonda. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah gadai emas. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Hasil analisis data menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun parsial, kualitas pelayanan dan harga taksiran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik serta harga taksiran yang sesuai dengan harapan pelanggan terbukti meningkatkan kepuasan nasabah. variabel kualitas pelayanan dan harga taksiran bersama-sama menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 21,9%, sedangkan sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan PT Pegadaian Syariah Margonda. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pelayanan dan penetapan harga yang lebih kompetitif di sektor pegadaian syariah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga Taksiran, Kepuasan Pelanggan, Pegadaian Syariah

Nama Lengkap : Jesika Putri

N I M : 61201021008658

Judul Skripsi : THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND ESTIMATED
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of service quality and estimated pricing on customer satisfaction at PT Pegadaian Syariah Margonda. A quantitative descriptive approach was employed, involving 100 respondents who were customer of gold pawning services. Data were collected through structured questionnaires using a Likert scale. The findings reveal that both service quality and estimated price have a significant effect on customer satisfaction, both simultaneously and partially. The service quality and estimated price variables together explain 21,9% of the customer satisfaction variable, while the remaining 78,1% is influenced by other variables not examined service quality has dominant influence on customer satisfaction at PT Pegadaian Syariah Margonda.

High service quality and appropriately estimated pricing positively contribute to customer satisfaction. This research provides valuable insights for improving service strategies and competitive pricing within the Islamic pawnshop sector.

Keywords: Service Quality, Estimated Price, Customer Satisfaction, Islamic Pawnshop

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunianya sehingga penelitian dan skripsi ini selesai 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 dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Margonda) disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi susunan serta cara penulisan penelitian ini, karenanya saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian ini sangat penulis harapkan. Akhirnya, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan juga bermanfaat bagi penyusun pada khususnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini :

1. Bapak Mildy Rifai, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., M,Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi ini.
4. Bapak Jhonson Sitanggang, SP., MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Mei Iswandi, SE., MM dan Ibu Dr. Dyah Purwaningsih, S.Si., MM. selaku Dosen penguji yang telah menguji sidang skripsi penulis dan memberikan saran kepada penulis hingga penulis bisa mendapatkan gelar sarjana.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis.
7. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
8. Untuk Cinta Pertamaku, yang sering penulis panggil “ ayah “ terimakasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan layak yang telah diberikan, terimakasih telah menjadi alasan penulis untuk tetap semangat berjuang meraih gelar sarjana yang ayah inginkan. Sehat selalu dan panjang umur untukmu Iloveyou.
9. Pintu Surgaku, yang sering penulis sebut “ mama “, perempuan hebat yang sudah mendidik anak-anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana serta selalu menjadi penyemangat. Terimakasih sudah melahirkan, membesarkan penulis dengan penuh cinta, terimakasih untuk semua doa dan dukungan, mama sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Iloveyou more more more
10. Kakaku tercinta Monica. S, terima kasih atas dukungan dan selalu memberikan apapun yang penulis butuhkan selama penulisan skripsi. Sehat selalu untukmu.
12. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar. Namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri. Jesika. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri. Jesika. Rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menjejakkan kaki. Jangan sia-siakan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu, dan semoga Allah selalu meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Depok, 09 Juli 2025

Penulis,

JESIKA PUTRI
61201021008658

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Perumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1.1. Manajemen Pemasaran	7
2.1.1.2. Konsep Pemasaran.....	7
2.1.1.3. Konsep Bauran Pemasaran	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Harga.....	10
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	11
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Berpikir	19
2.4. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2. Jenis Penelitian	21
3.3. Populasi dan Sampel	22
3.3.1. Populasi.....	22
3.3.2. Sampel	22
3.4. Teknik Pengumpulan Data	23
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5.1. Variabel Bebas	25
3.5.2. Variabel Terikat	27
3.6. Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1. Skala Likert dan Angka Penafsiran.....	30
3.6.2. Persamaan Regresi	31
i. Uji Kualitas Data	32
1.6.5. Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1.1 Gambaran Umum Responden	37
4.1.1.2 Lokasi Penelitian.....	38
4.1.1.3 Visi-Misi PT Pegadaian Syariah Margonda.....	39
4.1.1.4 Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah Margonda.....	39
4.1.2 Tanggapan Responden	40
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data.....	45
a. Uji Validitas.....	45
b. Uji Reliabilitas	46
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas.....	47
b. Uji Multikolinieritas	48
c. Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis	49
a. Persamaan Regresi Linier Berganda	49
b. Uji F (Uji Simultan).....	50
c. Uji T (Uji Parsial).....	51
d. Koefisien Determinasi R^2	52

4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	21
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3.3 Rentang Skala.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Hasil jawaban responden variabel kualitas pelayanan X1	40
Tabel 4.4 Hasil jawaban responden variabel harga taksiran X2	42
Tabel 4.5 Hasil jawaban responden variabel kepuasan pelanggan Y.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga Taksiran.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.10 One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Berganda.....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji F	51
Tabel 4.14 Hasil Uji T	52
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan pendekatan grafik	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner.....	59
Lampiran Tabulasi.....	62
Lampiran Output SPSS.....	65
Lampiran Surat Keterangan Perusahaan.....	72
Lampiran Kartu Bimbingan.....	73
Lampiran Plagiarisme.....	74
Lampiran CV.....	75
Lampiran Tabel F.....	76
Lampiran Tabel T.....	77
Lampiran Tabel R.....	78