

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PEGADAIAN CABANG KRAKATAU
M E D A N**

SKRIPSI

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area*

OLEH :

**BAMBANG MUKTIO
NPM : 08 832 0113**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2011**

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PEGADAIAN CABANG KRAKATAU MEDAN

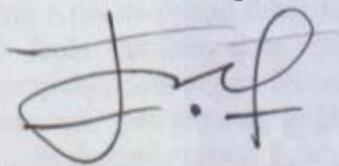
NAMA : BAMBANG MUKTIO

N.P.M : 088320113

JURUSAN : MANAJEMEN

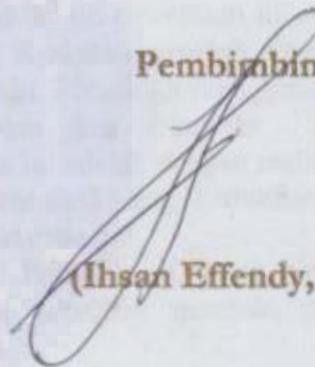
**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I



(Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc)

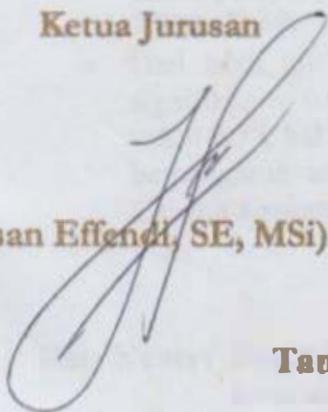
Pembimbing II



(Ihsan Effendy, SE, MSi.)

Mengetahui :

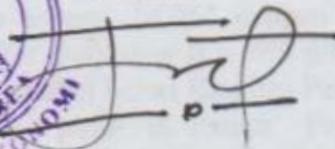
Ketua Jurusan



(Ihsan Effendy, SE, MSi)



Dekan



(Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc)

Tanggal Lulus :

2011

ABSTRAK

BAMBANG MUKTI, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Cabang Krakatau Medan (dibawah bimbingan Bapak Prof DR. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd, sebagai Pembimbing I dan Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi, sebagai Pembimbing II).

Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis jasa keuangan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Lambannya peningkatan jumlah nasabah pada Pegadaian Cabang Krakatau menimbulkan pertanyaan seberapa efektifkah pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

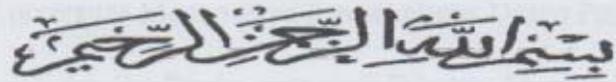
Penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif, dimana penelitian dilakukan terhadap di Pegadaian Cabang Krakatau yang berlokasi di Jln. Bilal No. 128 B Telp. 061-6629655 Medan 20239. Populasi dalam penelitian ini seluruh pemakai jasa pelayanan pada Pegadaian Cabang Krakatau nasabah Pegadaian Cabang Krakatau yang diberikan kuisioner penelitian. Penelitian menggunakan 2 (dua) jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan, penyebaran angket dan studi dokumentasi yang kemudian akan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi sederhana.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Pegadaian Cabang Krakatau mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- Dari hasil uji t maka diperoleh persamaan regresi sebagai $y = 9,553 + 0,630x$, berarti variabel X memberi pengaruh positif terhadap variabel Y, maksudnya jika X naik maka Y akan ikut naik atau sebaliknya.
- Dari uji t diperoleh t hitung sebesar 3,868 dan untuk t table adalah 1,69, dimana variabel X t hitungnya harus lebih besar dari t tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X telah layak untuk diuji dalam penelitian ini karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t table, yaitu $3,868 > 1,69$.
- Dari hasil uji F diperoleh F_{hitung} pada sebesar 14,964 dengan tingkat signifikan = 0,001 lebih kecil dari tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$ nilai F_{tabel} yakni 2,37, hal ini memiliki arti bahwa variabel bebas Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada di Perum Pegadaian Cabang Krakatau (Y) dan pengaruhnya adalah positif karena jika $F_{hitung} > F_{tabel}$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah dan Pegadaian Cabang Krakatau Medan. .

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan memanjatkan puji syukur yang sebesar-besarnya kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karuniaNya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa di dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan atau masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini di sebabkan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu untuk kesempurnaan Skripsi ini penulis mengharapkan saran, kritik dan Perbaikan dari pembaca yang sifatnya konstruktif.

Dalam penyelesaian Skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan serta dorongan semangat dari beberapa pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan rasa penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang, Sag, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

4. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Dosen Pembimbing II.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff Fakultas Ekonomi UMA yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
6. Bapak Pimpinan Pegadaian Cabang Krakatau, yaitu Bapak Erzal, SE yang telah membantu penulis dalam memberikan data penelitian.
7. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga buat kedua orang tua, Ayahanda Jumadi dan ibunda Suriati yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan berkorban demi masa depan Ananda.
8. Abang ku Suriadi dan Adikku Setiawan dan Prasetyo yang telah terus mendukung agar menyelesaikan studi ini.
9. Buat teman-teman di FE – UMA dan terkbusus buat Sontang Boniang Nasution, yang telah membantu saya mencari tempat riset.

Wassalammu 'alaikum Wr.Wb

Medan, 2011
Penulis

(Bambang Muktio)



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORI	5
A. Uraian Teori	5
1. Pemahaman Konsep Kualitas	5
2. Pemahaman Konsep Jasa	8
3. Konsep <i>Total Quality Services</i>	11
4. Konsep Loyalitas	15
B. Tinjauan Peneliti Terdahulu	20
C. Kerangka Konseptual	21
D. Hipotesis	22
BAB III : METODE PENELITIAN	23
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	23

B. Sampel dan Populasi	24
C. Defenisi Operasional	24
D. Jenis dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis Data	27
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Hasil Penelitian	28
B. Pembahasan	47
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	vii
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Model Proses Genetik	10
2.2.	Skema Kerangka Berfikir	22
4.1.	Struktur Organisasi Perum Pegadaian Cabang Krakatau Medan	33

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1	Rencana Waktu Penelitian	23
2.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
3.	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
4	sikap perhatian dan sikap ingin membantu	50
5.	sikap sopan, ramah, dan berlaku tenang ketika menanggapi keluhan	50
6.	Penataan ruangan pada Pegadaian Cabang Krakatau	51
7.	Kelengkapan dan kelayakan fasilitas	51
8.	Jaminan keamanan (parkir) yang diberikan	51
9.	Jaminan keamanan barang-barang	52
10.	Kesediaan pegawai untuk membantu nasabah	52
11.	Kesigapan pegawai Pegadaian Cabang Krakatau	52
12.	Loyalitas nasabah dilihat dari pernyataan kesembilan	53
13.	Loyalitas nasabah dilihat dari pernyataan kesepuluh	53
14	Loyalitas nasabah dilihat dari pernyataan kesebelas	54
15	Loyalitas nasabah dilihat dari pernyataan kedwabelas	54
16	Loyalitas nasabah dilihat dari pernyataan ketigabelas	54
17	Loyalitas nasabah dilihat dari pernyataan keempatbelas	55
18	Loyalitas nasabah dilihat dari pernyataan kelimabelas	55
19	Validitas Data Variabel Bebas X	56
20.	Validitas Data Variabel Bebas Y	56
21.	Reliabilitas Data Variabel X	57
22.	Reliabilitas Data Variabel Y	57
23.	Model Summary(b)	57
24.	Coefficients	58
25.	Anova ^b	59

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan seperti pegadaian merupakan instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Saat ini pegadaian telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh pegadaian untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi masyarakat. Bagi nasabah pelayanan yang bermutu sangat penting. Menurut Royne dalam Tatik Suryani (2001:273), "kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru".

Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya. Era sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan (*change*) yang luar biasa. Adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan (*customer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan. Sehingga bagi perusahaan, kunci kearah

profitabilitas bukan lagi volume penjualan melainkan kepuasan jangka panjang bagi pelanggan.

Kualitas dan loyalitas nasabah berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Perusahaan yang gagal meningkatkan kualitas pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian Konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis jasa keuangan, merupakan

DAFTAR PUSTAKA

- Dick, A.S dan Basu, K., 1994, **Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework**, Vol.22., *Journal of The Academy Marketing Science*.
- Djarwanto & Subagyo, Pangestu, 1993, **Statistik Induktif**, BPFE, Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur & Supomo, 1999, **Metodologi Penelitian Bisnis**, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 1997, **Manajemen Pemasaran**, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip., Susanto, AB., 2000, **Manajemen Pemasaran di Indonesia**, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Salemba Empat, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy 2003, **Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan**.
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian, 1989, **Metodologi Penelitian Survei**, Pustaka LP3 ES, Jakarta.
- Sugiyono, 1999, **Statistik Non Parametrik untuk Penelitian**, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2005, **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Revisi, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, Johannes, 1997, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2003, **Measuring Customer Satisfaction**, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000, **Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer**, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, 2005, **Pemasaran Jasa**, Bayuimedia Publising, Malang.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia, 2003, **Total Quality Management**, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tatik Suryani, Sri Lestari, & Wiwik Lestari, 2001, "Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia", Jurnal Ekonomidan Bisnis Indonesia, Surabaya.

Wahyuingsih, Anis, 2002, Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar, Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS, Surakarta.

LAMPIRAN

DAFTAR WAWANCARA

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden	:	
Nama	:	
Jabatan	:	

PETUNJUK :

Jawablah pernyataan berikut dengan baik dan jujur dengan memberi tanda silang (x) pada kolom yang tersedia pada kuesioner dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Cabang Krakatau.**

PERNYATAAN

No	Pertanyaan	Opsi				
		SB	B	R	KB	TB
1	Bagaimana tanggapan Anda tentang tingkah laku pegawai Pegadaian Cabang Krakatau dalam memberikan sikap perhatian dan sikap ingin membantu?					
2	Bagaimana tanggapan Anda tentang pegawai Pegadaian Cabang Krakatau dalam menjaga sikap sopan, ramah, dan berlaku tenang ketika menanggapi keluhan Anda?					
3	Bagaimana tanggapan Anda tentang penataan ruangan pada Pegadaian Cabang Krakatau dan sesuai dengan kebutuhan Anda?					
4	Bagaimana tanggapan Anda tentang kelengkapan dan kelayakan fasilitas yang telah disediakan oleh Pegadaian Cabang Krakatau?					
5	Bagaimana tanggapan Anda dalam jaminan keamanan (parkir) yang diberikan Pegadaian Cabang Krakatau?					
6	Bagaimana menurut Anda tentang jaminan keamanan barang-barang Anda yang ditipkan / digadaikan di Pegadaian Cabang Krakatau?					
7	Bagaimana tanggapan Anda tentang pegawai Pegadaian Cabang Krakatau dalam kesediaan membantu Anda di dalam segala hal ketika pertama kali Anda datang?					
8	Bagaimana menurut Anda tentang kesigapan pegawai Pegadaian Cabang Krakatau dalam menghadapi masalah yang timbul?					

9	Bagaimana menurut Anda dengan kemampuan pegawai Pegadaian Cabang Krakatau dalam menjawab semua keluhan atau pertanyaan Anda?					
10	Bagaimana tanggapan Anda tentang kemampuan pegawai Pegadaian Cabang Krakatau dalam menjelaskan produk jasa yang ditawarkan ?					
11	Bagaimana menurut Anda tentang perhatian khusus dari perusahaan seperti "ada yang bisa saya bantu" atau "apa ada masalah"?					
12	Bagaimana tanggapan Anda tentang perhatian pegawai Pegadaian Cabang Krakatau dalam memahami kebutuhan yang Anda inginkan?					
13	Bagaimana tanggapan Anda tentang pihak Pegadaian Cabang Krakatau dalam menjawab semua pertanyaan Anda secara sopan dan ramah?					
14	Bagaimana tanggapan Anda tentang pegawai Pegadaian Cabang Krakatau selalu tersenyum dan menyapa Anda dengan sopan dan ramah?					
15	Bagaimana tanggapan Anda tentang pihak Pegadaian Cabang Krakatau selalu mengucapkan terima kasih pada saat urusan selesai?					

Keterangan :

- SB = Sangat Baik
- B = Baik
- R = Ragu
- KB = Kurang Baik
- TB = Tidak Baik