

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT PEGADAIAN CABANG  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV  
Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**Azhar Mulya**

**NPM 061840631847**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT PEGADAIAN CABANG  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV  
Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Azhar Mulya                      NPM 061840631847**

**Menyetujui,**

**Palembang,                      2022**

**Pembimbing I,**

**Dr. Paisal, S.E., M.Si  
NIP 197109042005011001**

**Pembimbing II,**

**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M  
NIP 196008061989101001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B  
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi DIV  
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M  
NIP 197504212001122001**

## LEMBAR PENGESAHAN

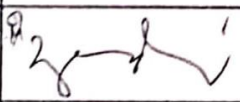

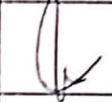
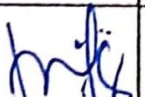
Nama : Azhar Mulya  
NPM : 061840631847  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Keuangan  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pegadaian Cabang Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi DIV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis  
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari :

Tanggal :

### TIM PENGUJI

NO	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1.	Dr. A. Jataluddin Sayuti, S.E., M. Hum. Rec. P.		14/9/2022
2.	Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.		15/9/2022
3.	Dr. Marieska Lupitawaty, S.E., M.U.		14/9/2022
4.	Fetty Maretha, S.E., M.M.		14/9/2022

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azhar Mulya  
NPM : 061840631856  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Keuangan  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pegadaian Cabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/Salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Azhar Mulya  
NPM 061840631847

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Sejarah Hanya Mencatat Untuk Orang Yang Berani**

**Kupersembahkan kepada:**

- 1. Kepada Orang Tua**
- 2. Saudara Saudari ku**
- 3. Sahabat-sahabat ku**
- 4. Teman-teman kelas 8 MBB**
- 5. Almamater**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana terapan di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pegadaian Cabang Palembang”** yang membahas tentang bagaimana pengaruhnya kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan penelitian mengambil data 2019,2020,2021 yang terlihat pada perkembangan pertahunnya agar bisa diketahui pengaruhnya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat berguna bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik sehingga membantu pihak yang berkepetingan dalam pengambilan keputusan.

Palembang, Juli 2022  
Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pegadaian Cabang Palembang”** ini dapat terselesaikan. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari partisipasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi DIV Manajemen Bisnis.
5. Bapak Dr. Paisal, S.E., M,Si, selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
6. Bapak Dr, A. Jalaluddin Sayuti, S,E,M.Hum,Res.M, selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah berperan penting dalam memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Ibu, Ayah dan adik-adik tercinta yang telah banyak berkorban demi keberhasilan dalam proses penyelesaian Skripsi ini. Terima kasih atas semua doa, nasihat dan dukungannya.

9. Kepada kakakku berdua yang telah banyak berkorban pikiran maupun uangnya. Terima kasih atas uang doa nasihat dan dukungannya.
10. Kepada keluarga besar kelas 8 MBB yang telah kebersamai perjuangan selama 4 tahun dengan suka maupun duka.
11. Kepada seluruh pihak yang ikut berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini ucapakan terima kasih untuk kalian semuanya.

Semoga segala kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini senantiasa mendapatkan berkah dari Allah SWT.

Palembang, Juli 2022

Penulis



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pegadaian Cabang Palembang agar bisa mengetahui apakah kualitas produk atau kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan penelitian ini juga menguji secara simultan, artinya peneliti ingin mengetahui juga apakah ada secara bersamaan variabel kualitas produk  $X_1$  dan kualitas pelayanan  $X_2$  berpengaruh terhadap  $Y$  kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif serta mengambil sampel 91 responden dari konsumen PT Pegadaian cabang Palembang. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner menggunakan skala likers. Sumber data yang digunakan menggunakan data primer. Teknik analisis data menggunakan analisis linier berganda yang diolah menggunakan SPSS versi 25 for windows. Secara persial kualitas produk pada penelitian ini berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terhitung nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan kualitas pelayanan juga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terhitung nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , dan secara simultan nilai signifikan sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 dapat diartikan secara bersamaan/simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pegadaian Cabang Palembang.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

## ABSTRACT

*This study aims to determine how the influence of product quality and service quality on consumer satisfaction at PT Pegadaian Palembang Branch in order to find out whether product quality or service quality affects customer satisfaction, and this study also tested simultaneously, meaning that researchers also wanted to know whether there were simultaneously Simultaneously, product quality variables X1 and service quality X2 affect Y customer satisfaction. This type of research uses qualitative and takes a sample of 91 respondents from consumers of PT Pegadaian Palembang branch. This research data collection using a questionnaire using a Likers scale. Sources of data used using primary data. The data analysis technique used multiple linear analysis which was obtained using SPSS version 25 for windows. Partially, the quality of the product in this study has a significant and significant effect on consumer satisfaction including a significant value of  $0.000 < 0.05$  and service quality also has a significant and significant effect on customer satisfaction accounting for a significant value of  $0.000 < 0.05$ , and simultaneously a significant value of  $0.000$  is smaller than the significant value.  $0.05$  can be interpreted simultaneously / simultaneously product quality and service quality have a simultaneous effect on consumer satisfaction at PT Pegadaian Palembang Branch.*

*Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Kualitas Produk.....	6
2.1.2 Indikator Kualitas Produk .....	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.5 Ukuran Dalam Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.7 Elemen Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.8 Indikator Kepuasan Konsumen .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Pikir .....	19
2.4 Hipotesis .....	19

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	21
3.2 Rancangan Penelitian .....	21
3.3 Jenis Data dan Sumber Data .....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.4.1 Riset Lapangan .....	22
3.5 Populasi Dan Sempel .....	23
3.5.1 Populasi .....	23
3.5.2 Sempel .....	24
3.6 Teknik Analisis .....	25
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	32
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	32
4.1.2 Visi Misi dan Perusahaan .....	33
4.1.2.1 Visi .....	33
4.1.2.2 Misi .....	33
4.1.2.3 Tata Nilai Perusahaan .....	34
4.1.3 Struktur Organisasi .....	35
4.1.4 Gambaran Karakteristik Responden .....	37
4.1.5 Uji Kualitas Data .....	43
4.1.5.1 Uji Validasi .....	43
4.1.5.2 Uji Reliabilitas .....	45
4.1.6 Uji Asumsi Klasik .....	46
4.1.6.1 Uji Normalitas .....	46
4.1.6.2 Uji Heteoskedastisitas .....	49
4.1.6.3 Uji Multikolinieritas .....	51
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
4.1.8 Uji Hipotesis .....	53
4.1.8.1 Uji T Persial .....	53
4.1.9 Uji F Simultan .....	55
4.1.10 Koefisien Diterminasi .....	56
4.2 Pembahasan .....	57
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ....	57
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen...	58
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Tabel Nasabah Gadai Emas .....	3
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert .....	26
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Tabel Pengambilan Kuesioner .....	36
Tabel 4.2 Data Responden Menurut Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.3 Data Responden Menurut Jenis Usia .....	38
Tabel 4.4 Data Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	39
Tabel 4.5 Data Responden Menurut Jenis Penghasilan .....	40
Tabel 4.6 Data Responden Menurut Asal Mengetahui Pegadaian .....	41
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Produk (X <sub>1</sub> ) .....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Produk (X <sub>2</sub> ).....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.12 Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
Tabel 4.14 Uji Multikolonieritas.....	51
Tabel 4.15 Regresi Linier Berganda .....	52
Tabel 4.16 Uji T Parsial .....	54
Tabel 4.17 Hasil Uji F Simultan .....	56
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	57

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka pikir.....	19
Gambar 4.1 Tata Nilai Pegadaian .....	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Palembang.....	35
Gambar 4.3 Grafik Histogram .....	47
Gambar 4.4 Grafik Normal Probality Plot .....	47
Gambar 4.5 Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas .....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
2. Lembar Bimbingan Skripsi
3. Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi
4. Lembar Persetujuan Pengambilan Data