

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA LAYANAN  
TABUNGAN EMAS PADA PT PEGADAIAN CABANG SEKIP  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Program Studi Manajemen Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun oleh :**

**Nama : Meihilda Sentya Rahma**

**NPM : 0614 4063 1848**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**2018**

PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA LAYANAN  
TABUNGAN EMAS PADA PT PEGADALAN CABANG SEKIP  
PALEMBANG



SKRIPSI

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata I Program Studi Manajemen Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:  
**MEIHILDA SENTYA RAHMA**  
NIM 0614 4063 1848

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M.  
NIP. 196005071988112001

Palembang, 06 Agustus 2018  
Pembimbing II,

Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE., M.Ec  
NIP. 197602222002121001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

Dr. A. Jalaludin Savufi, S.E., M.Hum. Res.M  
NIP 196008061989101001

Ketua Program Studi Manajemen Bisnis,

Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M.  
NIP. 196005071988112001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : [www.polsriwijaya.ac.id](http://www.polsriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meihilda Sentya Rahma  
NIM : 061440631848  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Tabungan Emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali dari Tim Pembimbing Skripsi.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang tercantum jelas sebagai referensi dengan menyebutkan nama pengarang sebagai mana tercantum dalam kutipan dan daftar kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Agustus 2018



Meihilda Sentya Rahma

NIP. 0614 4063 1848

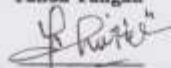
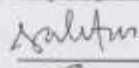
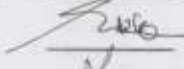


### LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Meihilda Sentya Rahma  
NIM : 0614 4063 1948  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Tabungan Emas pada PT PEGADAIAN Cabang Sekip Palembang.

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi  
Program Studi Manajemen Bisnis  
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada hari : Senin

Tanggal : 6 Agustus 2018

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M.</u>		14/8/18
2.	<u>Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE., M.Ec</u>		14/8/18
3.	<u>Munfaridi, SE., M.M</u>		28/8/18
4.	<u>Rini, SE., M.M</u>		14/08 2018
5.	<u>Divianto, SE., M.M</u>		28/8/18

## MOTTO dan PERSEMBAHAN

“Success isn’t always about greatness, it’s about consistency. Consistent hard work leads to success. The trick in life is learning how to deal with it. Greatness will come.

--Dwayne Johnson--

“But Allah is your protector, and he is the best helpers”.

--Surat Ali Imran 3:150—

Pain changes people, it makes them trust less, overthink more, and shut people out, that is pain. Growth is painful, change is painful but nothing is as painful as staying stuck somewhere you don’t belong because the cure for pain is in the pain. So, be your self, don’t change for anyone.

--mhsr--

Saya Persembahkan Kepada :

- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Adik-adik serta Keluarga Besar Tercinta.
- ❖ Dosen-dosen Yang Telah Membimbing Saya Selama ini.
- ❖ Teman Seperjuangan Tia Rahayu Putri, Nur Ayu Tahria, Siti Tiara Genelia Yp, Reni Agustina dan Ristya Cahyani.
- ❖ Teman-teman di kelas 8 Manajemen Bisnis. B

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas karunia Tuhan YME, Skripsi yang berjudul Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Tabungan Emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang dapat diselesaikan, sehingga sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis dapat penulis rampungkan.

Setiap perusahaan tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan harus mempertahankan pangsa pasar yang dimiliki dengan cara menjalin keterikatan dengan nasabah. Skripsi ini meneliti mengenai reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan penggunaan jasa layanan tabungan emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang, penelitian yang dilaksanakan pada awal tahun 2018 ini menggunakan metode analisis yang bersifat deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian pada skripsi disimpulkan bahwa Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan (secara bersama-sama) beserta indikator-indikatornya memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa layanan tabungan emas dan diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan seperti kemudahan- kemudahan dalam bertransaksi.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian Skripsi ini berkat adanya arahan, bantuan, dan dorongan dari banyak pihak, karena itu Penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Penulis juga berharap Skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi semua pihak.

Palembang, Agustus 2018

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Tabungan Emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang”** ini dengan tepat waktu. Tujuan dari penyusunan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata 1 pada Program Studi manajemen Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Selama menyelesaikan Skripsi ini penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Carlos RS, S.T., M.T., selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Aladin, S.E., M.Si, Ak.CA selaku Pembantu Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. selaku Pembantu Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd., selaku Pembantu Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., Mhum.Res.M selaku Ketua Jurusan Adminitrasi Bisnis.
7. Bapak Divianto S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis dan selaku Dosen Pembimbing 1.
9. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE., M.Ec, selaku Dosen Pembimbing II.

## **ABSTRACT**

PT Pegadaian is a non-bank financial institution that provides pawn service that has a variety of other services such as gold saving services, gold saving is a gold buying and selling service using deposit facilities at an affordable price. This service makes it easy for people to invest. This research was conducted at PT Pegadaian Sekip Branch under the title "The Influence of Reputation of Perusahaan and Service Quality to Decision of Service of Gold Savings at PT Pegadaian Sekip Palembang Branch". The population in this study is an active customer of gold savings located in PT Pegadaian Sekip Palembang Branch Jalan Mayor Salim Batubara No. 298 D, 20 Ilir, Kemuning Palembang, South Sumatera 30164. The objective of this research are to determine and examine the effect of company reputation and service quality to the decision on the use of gold saving service either partially or simultaneously. Data collecting method done with questionnaire distributed to respondents. Total sample of this research are 78 people selected by non-probability method which is purposive sampling method. Data analysis applied with linear regression analysis. Hypothesis testing simultaneously and partially done by using technique of multiple linear regression analysis. the results of this study shows that corporate reputation and service quality simultaneously and partially significant to the decision on the use of gold saving services in PT Pegadaian Sekip Branch Palembang.

**Keywords : company reputation, service quality, decision on the use of service.**



## ABSTRAK

PT Pegadaian adalah sebuah Lembaga keuangan *non-bank* penyedia jasa pelayanan gadai yang memiliki berbagai macam jenis jasa lain salah satunya jasa layanan tabungan emas, tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas menggunakan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi. Penelitian ini dilakukan pada PT Pegadaian Cabang Sekip dengan judul “Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Tabungan Emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang”. Populasi dalam penelitian ini merupakan nasabah aktif tabungan emas yang bertempat pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang Jalan Mayor Salim Batubara No. 298 D, 20 Ilir, Kemuning Kota Palembang, Sumatera Selatan 30164. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa layanan tabungan emas baik secara parsial maupun simultan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan daftar pertanyaan (kuesioner) yang di distribusikan kepada responden. Total sampel pada penelitian ini adalah 78 orang menggunakan metode *non-probability* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Pengujian hipotesis secara simultan maupun parsial dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa layanan tabungan emas PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.

**Kata kunci : reputasi perusahaan, kualitas pelayanan, keputusan penggunaan jasa**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	8
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	9
1.3.1 Tujuan .....	9
1.3.2 Manfaat .....	9
 <b>BAB II KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
2.1. Landasan Teori .....	10
2.1.1 Reputasi Perusahaan .....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.3 Perilaku Konsumen .....	13
2.1.4 Keputusan Penggunaan Jasa Layanan .....	15
2.2. Penelitian Terdahulu .....	16

2.3. Kerangka Pemikiran.....	19
2.4 . Hipotesis .....	20

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Lokasi Penelitian.....	22
3.2. Rancangan Penelitian.....	22
3.3. Sumber Data .....	23
3.4. Populasi dan Sample .....	24
3.5. Prosedur Pengumpulan Data .....	25
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
3.6.1 Definisi Operasional .....	26
3.6.1.1 Reputasi Perusahaan .....	26
3.6.1.2 Kualitas Pelayanan .....	27
3.6.2 Identifikasi Variabel .....	29
3.7. Teknik Analisis Data.....	33
3.7.1 Uji Instrumen Variabel .....	33
3.7.1.1 Uji Validitas .....	33
3.7.1.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.8. Uji Asumsi Klasik .....	34
3.8.1 Uji Normalitas .....	34
3.8.2 Multikolonieritas .....	34
3.8.3 Uji Heterokedasititas .....	35
3.9. Metode Analisis .....	35
3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	35
3.9.2 Uji Serentak (Uji F) .....	36
3.9.3 Uji Parsial (Uji t).....	36
3.9.4 Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	37
3.9.4.1 Koefisien Korelasi (r ) .....	37
3.9.4.2 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	38

## **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.1.1 Profil Perusahaan .....	39
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	41
4.1.2.1 Visi Perusahaan.....	41
4.1.2.2 Misi Perusahaan .....	41
4.2 Deskriptif data penelitian dan responden .....	42
4.2.1 Deskriptif data penelitian .....	42
4.2.2 Deskriptif data responden .....	42
4.2.2.1 Responden menurut umur .....	43
4.2.2.2 Responden menurut jenis kelamin.....	43
4.2.2.3 Responden menurut pekerjaan.....	44
4.2.3 Deskriptif variabel .....	44
4.2.3.1 Deskriptif variabel reputasi perusahaan.....	44
4.2.3.2 Deskriptif variabel kualitas pelayanan.....	46
4.2.3.3 Deskriptif variabel keputusan .....	49
4.3 Hasil analisis data .....	51
4.3.1 Uji validitas dan reliabilitas .....	51
4.3.1.1 Uji validitas.....	51
4.3.1.2 Uji reliabilitas .....	55
4.3.2 Analisis statistik inferensial data variabel .....	59
4.3.2.1 Analisis uji asumsi klasik .....	59
4.3.2.1.1 Uji Normalitas.....	59
4.3.2.1.2 Uji Multikolonearitas .....	60
4.3.2.1.3 Uji Heterokedastisitas .....	61
4.3.3 Analisis uji regresi linier berganda .....	62
4.3.3.1 Analisis model persamaan regresi linier berganda .....	62
4.3.4 Analisis koefisien korelasi .....	65
4.3.5 Analisis koefisien determinasi .....	65
4.3.6 Analisis Uji T (Hipotesis Parsial) .....	66
4.3.7 Analisis Uji F (Hipotesis Simultan).....	69

4.4 Pembahasan .....	71
4.4.1 Pengaruh variabel X1 terhadap Y .....	71
4.4.2 Pengaruh variabel X2 terhadap Y .....	72
4.4.3 Pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y .....	74

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran .....	76

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Negara-negara Produsen Emas Dunia.....	1
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Tabungan Emas Aktif.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Range Penelitian .....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Umur .....	43
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Reputasi Perusahaan.....	45
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Penggunaan Jasa Layanan .....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas .....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas Variabel Bebas.....	60
Tabel 4.10 Rangkuman Data Hasil Analisis Regresi Linier Ganda.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Korelasi Dan Determinasi.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji F-Statistik .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Normal Probability Plot (Hasil Pengujian Normalitas).....	59
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	62