

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN UPC ANGKATAN 66  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

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

**OLEH:**

**DINA FARIHA YUNITA  
061740631934**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2021**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT PEGADAIAN UPC ANGKATAN 66 PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Sarjana Terapan (DIV) di Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh :**

**Dina Fariha Yunita  
061740631934**

**Menyetujui,  
Pembimbing I,**

**Dr. Markoni. S.E.,MBA  
NIP. 196103251989031001**

**Pembimbing II,**

**Dra. Esya Alhadi, M.M  
NIP. 196309191990032002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Adminitrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, SE.,MAB  
NIP. 197602222002121001**

**Ketua Prodi Manajemen bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, SE.,M.M  
NIP. 197504212001122001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dina Fariha Yunita  
NIM : 061740631934  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen  
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian UPC Angkatan 66  
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 arahan dari Tim Pembimbing Skripsi.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat Karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang secara jelas dicantumkan sebagai referensi dengan menyebutkan nama pengarang sebagaimana 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 gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan



Dina Fariha Yunita  
061740631934

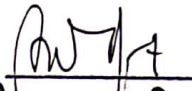

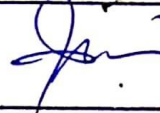
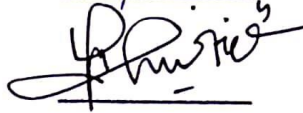
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : DINA FARIHA YUNITA  
Nim : 061740631934  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian UPC Angkatan 56 Palembang

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

Pada hari : Kamis

Tanggal : 29 Juli 2021

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Hanifati Burhan, SE.,M.M</u> Ketua Penguji		<u>6 Agustus 2021</u>
2.	<u>Dr. Markoni, SE.,MBA</u> Anggota Penguji		<u>6 Agustus 2021</u>
3.	<u>Heri Setiawan, SE.,MAB</u> Anggota Penguji		<u>6 Agustus 2021</u>
4.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M</u> Anggota Penguji		<u>6 Agustus 2021</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Rencana Allah itu lebih baik dari rencanamu, jadi tetaplah berjuang dan berdoa, hingga kau akan menemukan bahwa ternyata memang Allah memberikan yang terbaik untukmu”

(Muhamad Agus Syafii)

Tangan yang meraihmu ketika kamu terjatuh akan lebih berharga daripada seribu tangan yang menyalamimu ketika kamu berhasil.

(Penulis)

Persembahan Ditujukan Kepada :

- Kedua Orang Tua yang senantiasa memberikan kekuatan, doa, dan kasih sayang yang tiada habisnya.
- Keluarga dan Saudaraku yang telah memberikan motivasi dan mendukung hingga skripsi ini dapat diselesaikan
- Dosen Pembimbing I yaitu Bapak Dr. Markoni. SE.,MBA.
- Dosen Pembimbing II yaitu Ibu Dra. Esya Alhadi, M.M.
- Teman-Teman Seperjuanganku yaitu wike Anggraini, Nadya Yolanda, Ghina Nur, Qutratu Aina Wasyifa
- Syafrizal Affandi yang selalu memberikan doa dan dukungan
- Sahabat-sahabat terbaik yaitu Adinda, Wani, Nadila
- Dan almamaterku

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur atas karunia Tuhan YME, Skripsi yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian UPC Angkatan 66 Palembang dapat diselesaikan, sehingga sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis dapat penulis rampungkan.

Skripsi ini meneliti pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan wajib pajak, penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2021 ini menggunakan metode analisis yang bersifat deskriptif kuantitatif.

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,      Juli 2021

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik, tanpa adanya bantuan, bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lutpikawaty, SE., M.M, selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Dewi Fadila, S.E.,M.M. selaku Ketua Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Markoni. SE.,MBA selaku pembimbing I yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyusun Skripsi ini.
6. Ibu Dra. Esya Alhadi, M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyusun Skripsi ini.
7. Orang tua dan saudara-saudara serta sahabat terbaik Adinda, Sri, Wani, Wahyu, Anugrah, Fatur, Ejak, Iqbal, Genta, Riski, Gglx yang telah memberikan doa, pengarahan dan motivasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Staf Pengajar pada Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya,
9. Semua pihak tidak dapat di sebutkan satu persatu.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi lembaga tempat penulis mengambil data, serta sebagai bahan masukan atau refrensi pada Civitas Akademika Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

## ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian UPC Angkatan 66 Palembang. Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati manakah yang secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, serta untuk mengetahui Dari kelima variabel kualitas pelayanan tersebut dimensi mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Pegadaian UPC Angkatan 66 Palembang dengan sampel sebanyak 95 responden yang diperoleh dengan rumus Slovin, Pengujian instrumen menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, sedangkan dalam melakukan analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji F dan uji T dan Koefisien Determinasi. Dari hasil studi menunjukkan bahwa variabel Bukti fisik yang berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah dengan jumlah nilai signifikan  $0,00 > 0,5\%$ .

**Kata kunci :** kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik.



## ***ABSTRACT***

This study examines the Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction at the Pegadaian UPC angkatan 66 Palembang. The purpose of this study is to find out which service quality variables consist of the dimensions of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy which simultaneously and partially affect the level of customer satisfaction, and to find out which of the five service quality variables is the most dominant dimension. affect customer satisfaction. The population in this study is Customers Pegadaian UPC Angkatan 66 Palembang with a sample of 95 respondents obtained by the Slovin formula. Testing the instrument using validity test, reliability test, while in conducting data analysis using multiple linear regression with F test and T test and Coefficient of Determination. The results of the study show that the physical evidence variable has a positive effect on customer satisfaction with a significant value of  $0.00 > 0.5\%$ .

Keywords: service quality, customer satisfaction, reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN</b>	
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 kualitas pelayanan .....	6
2.1.2 dimensi kualitas pelayanan .....	7

2.1.3 pengukuran kualitas pelayanan.....	9
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen.....	10
2.1.6 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.8 Kerangka Pikir.....	14
2.1.9 Hipotesis.....	15

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	18
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	18
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4 Populasi dan Sampel.....	19
3.5 Teknik Analisa.....	20
3.5.1 Uji Validitas.....	20
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	21
3.5.3 Uji t.....	21
3.5.4 Uji F.....	22
3.5.5 Koefisien Determinasi.....	22
3.5.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	22
3.6 Variabel Penelitian.....	23
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	24

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum.....	28
4.1.1 Sejarah Singkat PT Pegadaian (persero) Palembang.....	28
4.1.2 Visi dan Misi PT Pegadaian (Persero) Palembang....	29
4.2 Gambaran Responden.....	30
4.2.1 Deskripsi Responden.....	30
4.3 Hasil olah data penelitian berdasarkan masing-masing Variabel.....	33
4.3.1 Pendapat Responden tentang Keandalan (X1).....	33
4.3.2 Pendapat Responden tentang Ketanggapan (X2).....	35
4.3.3 Pendapat Responden tentang jaminan (X3).....	38
4.3.4 Pendapat Responden tentang Empati (X4).....	40
4.3.5 Pendapat Responden tentang Bukti Fisik (X5).....	42
4.3.6 Pendapat Responden tentang Kepuasan Nasabah (Y)....	45
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
4.4.1 Uji Validitas.....	49
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.4.3 Uji t.....	54
4.4.4 UJI F.....	57
4.4.5 Koefisien Determinasi.....	57
4.4.6 Uji Regresi Linier Berganda.....	58
4.5 Pembahasan.....	59

4.5.1 Analisis Pengaruh Variabel Kehandalan Terhadap Kepuasan	
Nasabah.....	59
4.5.2 Analisis Pengaruh Variabel Ketanggapan Terhadap Kepuasan	
Nasabah.....	60
4.5.3 Analisis Pengaruh Variabel Jaminan Terhadap Kepuasan	
Nasabah.....	61
4.5.4 Analisis Pengaruh Variabel Empati Terhadap Kepuasan	
Nasabah.....	61
4.5.5 Analisis Pengaruh Variabel Bukti Fisik Terhadap Kepuasan	
Nasabah.....	62

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 31. Definisi Operasional Variabel .....	24
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	32
Tabel 4.5 Pendapat Responden Tentang Keandalan Kualitas Pelayanan yg dijanjikan .....	33
Tabel 4.6 Layanan yang sama untuk semua orang .....	34
Tabel 4.7 Membuat kesalahan dalam pencatatan .....	35
Tabel 4.8 Petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah .....	35
Tabel 4.9 Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh nasabah .....	36
Tabel 4.10 Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti .....	37
Tabel 4.11 Jaminan informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya .....	38
Tabel 4.12 Keamanan data dan rasa tanggung jawab akan tugas-tugas yang ditangani .....	39
Tabel 4.13 Kerapian, kebersihan dan penampilan pegawai .....	39
Tabel 4.14 Petugas memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah .....	40
Tabel 4.15 Petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah .....	41
Tabel 4.16 Petugas memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani nasabah .....	42
Tabel 4.17 Gedung Pegadaian UPC Angkatan 66 cukup layak .....	43

Tabel 4.18 Penampilan petugas selalu rapi .....	43
Tabel 4.19 Peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan transaksi ..	44
Tabel 4.20 saya merasa sangat puas setiap informasi yang saya butuhkan tersedia .....	45
Tabel 4.21 Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak pegadaian.....	46
Tabel 4.22 saya merasa puas dengan petugas yang selalu sigap .....	47
Tabel 4.23 saya merasa puas dengan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan .....	47
Tabel 4.24 saya merasa puas karena petugas memberikan layanan yang sama.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Kerangka pemikiran .....	15
------------------------------------	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Tanda Persetujuan Proposal

Lampiran 2 Kesepakatan Bimbingan

Lampiran 3 Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 Rekomendasi Ujian Skripsi

Lampiran 5 Tabel Distribusi  $t$  tabel

Lampiran 6 Kuesioner

Lampiran 7 Hasil Kuesioner

Lampiran 8 Hasil Uji Validitas

Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 10 Hasil Uji  $t$  (Uji Parsial )

Lampiran 11 Hasil Uji  $F$  (Uji Simultan)

Lampiran 12 Hasil Koefisien Determinasi

Lampiran 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda