

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN GADAI EMAS PADA PT PEGADAIAN
(Persero) CABANG LEMABANG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Untuk Memenuhi Syarat Dalam Penyusunan Laporan Akhir
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Diyah Fita Loka
0611 3060 1248**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2014**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN GADAI EMAS PADA PT PEGADAIAN
(Persero) CABANG LEMABANG PALEMBANG**



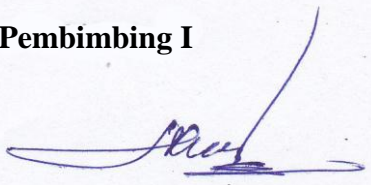
LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

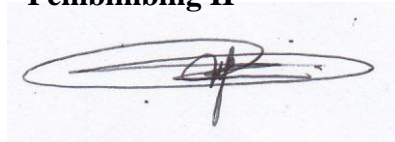
**Diyah Fita Loka
0611 3060 1248**

Pembimbing I



**Dr. H. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si.
NIP 195808171993031001**

**Palembang, Juli 2014
Pembimbing II**



**Esya Alhadi, S.E., M.M.
NIP 196309191990032002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**

LEMBAR PENGESAHAN

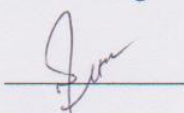
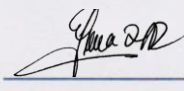
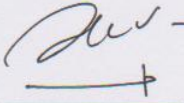

Nama Mahasiswa : Diyah Fita Loka
NIM : 0611 3060 1248
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Gadai Emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Jumat

Tanggal: 25 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.</u> Ketua		<u>20-08-2014</u>
2.	<u>Dra. Elvia Zahara, M.M.</u> Anggota		<u>20-08-2014</u>
3.	<u>M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>19-08-2014</u>
4.	<u>Dr. H. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>20-08-2014</u>



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30319
Telp. 0711-353414 119 Fax. 0711-255918
Website: www.polsriwijaya.ac.id E-mail: info@polisri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang dibawah ini:

Nama : Diyah Fita Loka
NIM : 0611 3060 1248
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Gadai Emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

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

Palembang, Juli 2014

Pernyataan

METERAI
TEMPEL
8372FACF264206627
ENAM RIBU RUPAH
6000
Diyah Fita Loka

NIM 0611 3060 1248

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Andai kesusahan adalah hujan dan kesenangan adalah matahari,
maka kita butuh keduanya untuk bisa melihat PELANGI”

(Penulis)

PERSEMBAHAN:

- ❖ Mama dan Papa tercinta
- ❖ Almamaterku

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas limpahan rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya dengan judul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Gadai Emas Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang Palembang”**.

Laporan akhir ini dibuat sebanyak lima bab, bab I berisikan latar belakang pemilihan judul laporan akhir yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen terhadap keputusan gadai emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang Palembang, adapun bab II berisikan tinjauan pustaka dan teori-teori yang digunakan dalam menyelesaikan laporan akhir, bab III berisikan keadaan umum perusahaan dan profil responden, pada bab IV merupakan hasil dan analisa penulis mengenai faktor-faktor perilaku konsumen terhadap keputusan gadai emas di PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang Palembang dan bab V berisikan kesimpulan dan saran yang dibuat penulis.

Penulis juga banyak menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan seperti kata pepatah “tak ada gading yang tak retak”, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak guna perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya mahasiswa-mahasiswi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Palembang, Juli 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dari hasil penelitian yang penulis lakukan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang Palembang.

Selama proses pengerjaan laporan akhir ini, penulis mendapat bantuan yang berarti baik secara materil maupun moril dari berbagai pihak. Mulai dari awal pengerjaan hingga terselesaikannya proses penulisan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, dorongan, dan doa yang diberikan selama pengerjaan tulisan ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E.,M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Palembang
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Palembang
4. Bapak Dr. H. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, dan pengarahan, sehingga laporan akhir ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Esya Alhadi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan arahan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
6. Ibu Ummaryroh, S.E., M.Ed.M., Ibu Dra Elvia Zahara, M.M., dan Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran pada laporan akhir penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu.

8. Seluruh staf dan karyawan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
9. Bapak Lambang Yuwono, S.E. selaku Pemimpin Cabang PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang Palembang.
10. Semua Staf dan karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang Palembang
11. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan semangat untuk keberhasilan serta bantuannya selama studi maupun dalam penyusunan laporan ini.
12. M. Yosa Desriansyah yang telah memberikan motivasi, semangat dan membantu dalam penyelesaian laporan akhir.
13. Seluruh teman-teman terutama (Anggraini, Dewi, Hening, Vebby dan Yuli) dan teman-teman seperjuangan 6 AND yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas persahabatan dan motivasi dalam meningkatkan prestasi selama berjuang bersama dalam menjalani studi di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
14. Berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang banyak memberi bantuan baik moril maupun materil dalam penyusunan Laporan Akhir ini

Semoga segala bantuan baik materil maupun moril yang telah diberikan, mendapat pahala yang lebih di sisi Allah SWT, Amin. Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penulisan nama atau gelar.

Palembang, Juli 2014

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this final report is to find out how much consumers behavior factors influence gold pawning decision at PT Pegadaian (Persero) Lemabang Branch Palembang. Using 44 testing sample with simple regression technique with consumers behavior factors as independent variabel (X) and gold pawning decision as dependent variabel (Y). The result of testing are showing that there is an significant influence between independent variable and dependent variable.

Keyword: consumers behavior factors influence pawning gold decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	4
1.5.3 Metode dan Pengumpulan Data.....	5
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	6
1.5.5 Metode Analisis Data	8
1.5.5.1 Metode Kualitatif	8
1.5.5.2 Metode Kuantitatif	8
1.5.5.2.1 Skala Pengukuran Sikap	8
1.5.5.2.2 Regresi Sederhana	9
1.6 Definisi Operasional.....	10
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perilaku Konsumen.....	14

2.1.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	14
2.1.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
2.2	Keputusan Konsumen	17
2.2.1	Jenis-jenis Perilaku Keputusan Membeli	17
2.2.2	Proses Keputusan Pembelian	18
2.3	Pengertian Gadai	20
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN		
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	21
3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	23
3.2.1	Visi Perusahaan	23
3.2.2	Misi Perusahaan	23
3.3	Logo, Budaya dan Slogan Perusahaan	23
3.4	Struktur Organisasi	26
3.5	Tugas dan Wewenang Pegawai	28
3.6	Produk Perusahaan	34
3.7	Jumlah Pengunjung PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang Palembang Tahun 2001,2012, dan 2013	36
3.8	Profil Responden	37
3.9	Kegiatan PT Pegadaian (Persero).....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Faktor Perilaku Konsumen (X)	40
4.1.1	Faktor Budaya	41
4.1.2	Faktor Sosial	42
4.1.3	Faktor Pribadi	43
4.1.4	Faktor Psikologis	44
4.1.5	Variabel Keputusan Gadai Emas (Y).....	45
4.2	Analisis Regresi Sederhana dan Koefisien Korelasi	46
4.2.1	Analisis Regresi Sederhana	46
4.2.2	Koefisien Korelasi.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang Palembang Tahun 2011, 2012, 2013.....	3
Tabel 1.2	Skala Pengukuran	9
Tabel 3.1	Jumlah Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang Palembang Tahun 2011, 2012, 2013.....	36
Tabel 3.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 3.3	Profil Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 3.4	Profil Responden Berdasarkan Siklus Hidup.....	38
Tabel 3.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 3.6	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
Tabel 4.1	Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel.....	40
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Item-item Faktor Budaya	41
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Item-item Faktor Sosial	42
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Item-item Faktor Pribadi	43
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Item-item Faktor Psikologis	44
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Item-item Keputusan Gadai Emas (Y).....	45
Tabel 4.7	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Gadai Emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang Palembang	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian	10
Gambar 3.1 Logo Baru Pegadaian	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 3 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 4 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 5 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Surat Pengantar Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
- Lampiran 8 Surat Izin Pengambilan Data Kepada PT Pegadaian (Persero)
Palembang
- Lampiran 9 Surat Balasan dari PT Pegadaian (Persero) Palembang
- Lampiran 10 Kuesioner Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Lemabang
Palembang
- Lampiran 11 Daftar Pertanyaan Wawancara Nasabah PT Pegadaian (Persero)
Cabang Lemabang Palembang
- Lampiran 12 Rekap jawaban hasil kuesioner