

ABSTRAK

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis jasa, bahkan perlu mendapatkan perhatian yang lebih dibandingkan dengan bisnis produk, karena pada jasa banyak faktor *intangible* yang sulit untuk diidentifikasi. Kualitas pelayanan ini menjadi penentu bagi keberhasilan suatu *service provider* untuk tetap bertahan dalam dunia persaingan. Begitu pula dengan Perum Pegadaian yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang Jasa Keuangan. Berawal dari klasifikasi sebagai Perum Pegadaian kelas I pada pertengahan tahun 2008 klasifikasi kelas I menurun menjadi kelas II. Penurunan kelas tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor salah satunya bisa disebabkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang terjadi di Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ketidakpuasan nasabah dan penyebab dari ketidakpuasan tersebut dengan cara melakukan pengukuran menggunakan metode SERVQUAL. Metode ini menggunakan cara meminta responden untuk menilai harapan mereka terhadap atribut tertentu dan juga persepsi yang mereka rasakan. Pada model Servqual ini terdapat 5 macam Gap yang akan dianalisis. Gap-Gap tersebut ialah *Knowledge Gap*, *Standards Gap*, *Delivery Gap*, *Communication Gap*, dan *Service Quality Gap*.

Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dibagikan kepada nasabah, karyawan dan manajer Perum Pegadaian. Populasi nasabah dalam penelitian ini tak terhingga sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu sebanyak 272 orang dan teknik sampling yang digunakan yaitu sampling kuota. Teknik sampling yang digunakan untuk manajer dan karyawan yaitu sampling jenuh karena jumlah manajer dan karyawan hanya berjumlah 7 orang sehingga semua populasi digunakan sebagai sampel.

Instrumen yang digunakan untuk penelitian ini yaitu Gap 5 yang menggunakan instrumen ZOT, instrumen Gap 1 yang digunakan dalam penelitian ini ialah instrumen dengan pernyataan nama variabel harapan nasabah dilengkapi dengan skala frekuensi, instrumen Gap 2 baku dengan skala interval (manajer) serta Gap 2 modif dengan skala frekuensi 1-7 (karyawan), instrumen Gap 3 Servqual baku dengan skala interval (karyawan) serta Gap 3 modif dengan skala frekuensi 1-7 (manajer), dan instrumen Gap 4 baku dengan skala interval (karyawan) serta Gap 4 modif dengan skala frekuensi 1-7 (nasabah).

Analisis dilakukan untuk memberi masukan kepada pimpinan Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh mengenai kondisi kualitas pelayanan yang mereka berikan pada nasabah. Berdasarkan hasil analisis standar yang berlaku di Perum Pegadaian lebih rendah dibandingkan dengan harapan nasabah yang sebenarnya pada beberapa variabel. Saran yang bisa diberikan yaitu pihak manajemen harus mampu mengerti harapan nasabah yang sebenarnya, melakukan training lebih intensif terhadap para penaksir dan karyawan *frontliners*, membangun kepercayaan nasabah bahwa Pegadaian lebih baik dibandingkan dengan pesaing dan perusahaan sejenisnya, membudayakan Maskot perusahaan yaitu "INTAN" pada diri setiap karyawan.

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematika Penulisan	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemahaman Jasa	2-1
2.1.1. Definisi Jasa	2-1
2.1.2. Karakteristik Jasa	2-2
2.1.3. Klasifikasi Jasa	2-3
2.2 Kualitas jasa	2-4
2.3 Dimensi <i>Servqual</i>	2-5
2.4 <i>Servqual</i> Gap	2-8
2.4.1. Faktor Penyebab Gap	2-11
2.5 <i>Zone Of Tolerance</i>	2-17
2.6 Teori Penelitian	2-21
2.6.1 Instrumen Penelitian	2-21
2.6.2 Teknik dan Pengumpulan Data.....	2-21
2.6.3 Teknik-teknik sampling	2-24
2.7 Skala Pengukuran	2-27
2.7.1 Tipe Skala pengukuran.....	2-29

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Hal
2.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	2-31
2.8.1 Tipe Skala pengukuran.....	2-31
2.8.1.1 <i>Construct Validity</i>	2-31
2.8.1.2 <i>Content Validity</i>	2-31
2.8.1.3 Validitas Eksternal.....	2-31
2.8.2 Reliabilitas Instrumen.....	2-32
2.9 Uji Hipotesis	2-34
2.9.1 Uji Hipotesis Nilai Tengah.....	2-35
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penentuan Model Penelitian	3-1
3.2 Pencarian Variabel Kualitas Pelayanan.....	3-4
3.3 Pengembangan Instrumen Penelitian.....	3-7
3.3.1 Instrumen Gap 5.....	3-7
3.3.2 Instrumen Gap 1.....	3-8
3.3.3 Instrumen Gap 2.....	3-9
3.3.4 Instrumen Gap 3.....	3-10
3.3.5 Instrumen Gap 4.....	3-10
3.4 Validasi Konstruk	3-11
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel.....	3-12
3.6 Uji Coba Kuesioner.....	3-14
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	3-14
3.8 Pengumpulan Data Lanjutan	3-16
3.9 Pengolahan Data.....	3-16
3.9.1 Pengolahan Data Gap 5.....	3-17
3.9.2 Pengolahan Data Gap 1.....	3-17
3.9.3 Pengolahan Data Gap 2.....	3-19
3.9.3.1 Pengolahan Data Gap 2 Baku.....	3-19
3.9.3.2 Pengolahan Data Gap 2 Modif.....	3-20
3.9.4 Pengolahan Data Gap 3.....	3-21

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Hal
3.9.4.1 Pengolahan Data Gap 3 Baku.....	3-21
3.9.4.2 Pengolahan Data Gap 3 Modif.....	3-22
3.9.5 Pengolahan Data Gap 4.....	3-23
3.9.5.1 Pengolahan Data Gap 4 Baku.....	3-23
3.9.5.2 Pengolahan Data Gap 4 Modif.....	3-24
3.10 Analisis.....	3-26
3.10.1 Analisis Instrumen Gap 2, Gap 3 dan Gap 4 Terbaik.....	3-26
3.10.2 Analisis Model Konseptual Pelayanan.....	3-26
3.10.2.1 Analisis Gap 5.....	3-26
3.10.2.2 Analisis Gap 1.....	3-27
3.10.2.3 Analisis Gap 2.....	3-27
3.10.2.4 Analisis Gap 3.....	3-28
3.10.2.5 Analisis Gap 4.....	3-29
3.11 Pengembangan Usulan.....	3-30
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Sejarah Perusahaan	4-1
4.1.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Perum Pegadaian.....	4-3
4.1.2 <i>Job Description</i>	4-4
4.1.3 Operasional	4-12
4.2 Pengumpulan Data Penelitian	4-12
4.2.1 Identifikasi Tambahan Variabel Harapan Nasabah.....	4-12
4.2.2 Penyusunan Kuesioner Penelitian Awal.....	4-14
4.2.3 Validitas Konstruk Instrumen	4-15
4.2.4 Penentuan Sampel Penelitian.....	4-19
4.2.5 Pengumpulan Data Awal	4-20
4.2.6 Pengumpulan Data Lanjutan.....	4-21
4.2.7 Penyebab Gap	4-21
4.2.7.1 Penyebab Gap 2.....	4-21
4.2.7.2 Penyebab Gap 3.....	4-23

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Hal
4.2.7.3 Penyebab Gap 4.....	4-27
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Analisis Variabel Harapan Nasabah	5-1
5.2 Pengolahan Data Awal.....	5-3
5.2.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	5-3
5.2.1.1 Pengujian Validitas Instrumen Bagi Nasabah	5-3
5.2.1.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen Bagi Nasabah..	5-5
5.3 Pengolahan Data.....	5-6
5.3.1 Uji ZOT Gap 5.....	5-6
5.3.2 Uji Hipotesis Gap 1.....	5-8
5.3.3 Uji Hipotesis Gap 2.....	5-10
5.3.3.1 Uji Hipotesis Gap 2 Baku.....	5-10
5.3.3.2 Uji Hipotesis Gap 2 Modif.....	5-12
5.3.4 Uji Hipotesis Gap 3.....	5-14
5.3.4.1 Uji Hipotesis Gap 3 Baku.....	5-15
5.3.4.2 Uji Hipotesis Gap 3 Modif.....	5-16
5.3.5 Uji Hipotesis Gap 4.....	5-18
5.3.5.1 Uji Hipotesis Gap 4 Baku.....	5-18
5.3.5.2 Uji Hipotesis Gap 4 Modif.....	5-20
5.4 Analisis Penentuan Instrumen Terbaik.....	5-22
5.4.1 Analisis Perbandingan Instrumen Gap 2.....	5-23
5.4.2 Analisis Perbandingan Instrumen Gap 3.....	5-24
5.4.3 Analisis Perbandingan Instrumen Gap 4.....	5-26
5.5 Rangkuman Kesimpulan Uji Hipotesis	5-27
5.6 Analisis Gap	5-31

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Hal
5.7 Usulan	5-36
5.7.1 Usulan Peningkatan Kepuasan Nasabah.....	5-36
5.7.2 Usulan Peningkatan kelas di Perum Pegadaian.....	5-38
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-2
6.2.1 Saran Untuk Meningkatkan Kinerja Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh	6-2
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	6-3
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN	xviii
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	li
DATA PENULIS	lii

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
2.1	Dimensi Servqual	2-7
2.2	Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5% Dan 10%	2-25
2.3	Uji 1 Arah (<i>One Side Test</i>)	2-35
2.4	Uji 2 Arah (<i>Two Side Test</i>)	2-35
2.5	Rumus Distribusi Sampling Normal TCL	2-36
3.1	Nomor Pernyataan Untuk Dimensi	3-5
3.2	Pernyataan Baku Instrumen Servqual	3-6
4.1	Variabel Harapan Nasabah Kuesioner Terbuka	4-13
4.2	Pengelompokkan Variabel Penelitian	4-13
4.3	Perbaikan Variabel Penelitian	4-18
5. 1	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Nasabah	5-4
5. 2	Pengukuran ZOT Gap 5	5-7
5. 3	Pengujian Hipotesis Gap 1	5-9
5. 4	Pengujian Hipotesis Gap 2 Baku	5-11
5. 5	Pengujian Hipotesis Gap 2 Modif	5-13
5. 6	Pengujian Hipotesis Gap 3 Baku	5-15
5. 7	Pengujian Hipotesis Gap 3 Modif	5-17
5. 8	Pengujian Hipotesis Gap 4 Baku	5-19
5. 9	Pengujian Hipotesis Gap 4 Modif	5-21
5. 10	Perbandingan Instrumen Gap 2	5-24
5. 11	Perbandingan Instrumen Gap 3	5-26
5. 12	Perbandingan Instrumen Gap 4	5-27
5. 13	Kesimpulan Setiap Gap	5-28

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-29
2.2	<i>Model Of Service Quality</i>	2-16
2.3	Tiga Zona Toleransi	2-20
2.4	Teknik Sampling	2-24
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi penelitian	3-2
3.2	Modifikasi Model Konseptual Servqual Baku	3-4
4.1	Kantor Pegadaian Zaman Dahulu	4-1
4.2	Struktur Organisasi	4-2

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Judul	Hal
1	Kuesioner Penelitian	L1.1-1
2	Data Mentah	L2.2-1
3	Pengolahan Data	L3.3-1
4	Komentar Narasumber	L4.4-1
5	Tabel Statistika	L5.5-1