

ABSTRAK

Sangat ketatnya persaingan bebas, mengharuskan suatu perusahaan untuk menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi dengan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Tidak terkecuali pada PERUM Pegadaian yang terletak di Jalan Pungkur No. 125 Bandung. PERUM Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa penyalur kredit dengan aktivitas meminjamkan uang dalam waktu batas tertentu. Permasalahan yang terjadi pada perusahaan ini adalah adanya penurunan jumlah barang yang digadaikan setiap bulannya. Untuk hal mana perlu dikaji upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan jumlah barang yang digadaikan. Hal tersebut mungkin dikarenakan Pegadaian belum terlalu dikenal, lokasi Pegadaian sulit dijangkau, ketidakpuasan pelayanan jasa, secara pembayaran di Pegadaian dirasa memberatkan nasabah dan rendahnya loyalitas nasabah.

Berdasarkan masalah diatas maka dirumuskan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui variabel apa yang dipentingkan nasabah dalam memilih suatu pelayanan jasa, mengetahui perbedaan antara jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan, mengetahui variabel apa saja yang kurang dipahami oleh manajemen, mengetahui faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, serta upaya perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pengambilan data penelitian dilakukan dengan kuesioner yang dibuat berdasarkan lima dimensi kualitas, yaitu jasa bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati. Kemudian kuesioner tersebut diuji validitas konstruk sehingga menjadi kuesioner penelitian. Kuesioner penelitian dibagikan kepada 105 responden dengan teknik sampling *purposive sampling* dan 3 bagian manajemen Pegadaian Cabang Pungkur Bandung. Pengolahan data dilakukan dengan uji gap 1 tentang perbedaan harapan nasabah dan persepsi manajemen dan gap 5 tentang perbedaan jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan, uji IPA untuk mengetahui prioritas perbaikan uji signifikansi untuk mengetahui perbedaan, serta analisis regresi linear berganda untuk melihat faktor yang mempengaruhi loyalitas.

Hasil pengolahan data dianalisis dan disimpulkan sebagai berikut ada 31 variabel yang dipentingkan nasabah dalam memilih jasa, perbedaan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan nasabah sebanyak 13 variabel, perbedaan antara harapan nasabah dan persepsi manajemen sebanyak 8 variabel, loyalitas akan meningkat bila 5 faktor dimensi kualitas jasa ditingkatkan, dan upaya perbaikan yang perlu dilakukan antara lain memperbaiki wilayah lahan parkir, membuat outlet-outlet baru, melakukan pelatihan pegawai, melakukan pendekatan terhadap nasabah, menata kembali bangunan bangunan luar dan dalam, menggunakan jasa *cleaning service*, menggunakan pegawai yang profesional, mengkaji kembali nilai suku bunga, melakukan tinjauan bisnis, pelatihan manajemen, survei opini kepada masyarakat, penambahan jenis barang yang bisa digadaikan, sistem penyimpanan barang diperbaiki, memperbaiki sistem pengamanan saat transaksi.

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-3
1.3 Pembatasan Masalah	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-4

BAB 2 DAFTAR PUSTAKA	2-1
2.1 Pengertian Jasa	2-1
2.2 Dimensi Kualitas Jasa	2-2
2.3 Loyalitas	2-3
2.4 Kualitas Pelayanan	2-5
2.5 Teknik Pengumpulan Data	2-6
2.6 Teknik Sampling	2-7
2.7 Jumlah Sampel	2-10
2.8 Tipe Skala Pengukuran	2-11
2.9 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-12

2.10	<i>Segmentasi, Targetting, Positionig</i>	2-13
2.10.1	<i>Segmentasi</i>	2-13
2.10.1.1	Manfaat <i>Segmentasi</i> Pasar	2-13
2.10.1.2	Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam <i>Segmentasi</i>	2-14
2.10.2	<i>Targetting</i>	2-15
2.10.3	<i>Positioning</i> Dan <i>Differensiasi</i> Jasa	2-16
2.11	Pengertian Kepuasan	2-17
2.12	<i>Cochran Q Test</i>	2-17
2.13	Model Kualitas Jasa	2-19
2.14	Uji IPA (<i>Importance/Performance Analysis</i>)	2-22
2.15	Uji Signifikansi	2-23
2.16	Analisis Faktor	2-24
2.16.1	Manfaat dan Keunggulan Analisis Faktor	2-24
2.16.2	<i>Bartlett's Test Of Sphericity</i>	2-25
2.16.3	<i>Keiser Meyer Olkin</i> (KMO)	2-25
2.17	Regresi Linear Berganda	2-26
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		3-1
3.1	Penelitian Pendahuluan	3-3
3.2	Identifikasi Masalah	3-3
3.3	Pembatasan Masalah	3-4
3.4	Perumusan Masalah	3-4
3.5	Tujuan Penelitian	3-5
3.6	Penentuan Variabel Penelitian	3-5
3.7	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan	3-6
3.8	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-7
3.9	Uji <i>Cochran Q Test</i>	3-7
3.10	Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-8
3.11	Uji Validitas Konstruk	3-9
3.12	Penyempurnaan Kuesioner Penelitian	3-9
3.13	Penentuan Teknik Sampling	3-10

3.14	Penentuan Jumlah Sampel Dan Responden	3-10
3.15	Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-11
3.16	Pengujian Validitas	3-11
3.17	Pengujian Reliabilitas	3-11
3.18	Pengolahan Data	3-12
3.18.1	Uji GAP	3-12
3.18.2	Uji IPA (<i>Importance/Performance Analysis</i>)	3-13
3.18.3	Uji Signifikansi	3-15
3.18.4	Analisis Faktor	3-15
3.18.5	Uji Regresi Linear Berganda	3-16
3.19	Analisis Data	3-16
3.20	Usulan	3-18
3.21	Kesimpulan Dan Saran	3-18
BAB 4	PENGUMPULAN DATA	4-1
4.1	Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1	Sejarah PERUM Pegadaian	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi	4-2
4.1.3	Produk dan Pelayanan Pegadaian	4-2
4.2	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	4-4
4.3	Hasil Pengumpulan Kuesioner Pendahuluan	4-5
4.4	Uji Validitas Konstruk	4-5
4.5	Penyusunan Kuesioner Penelitian	4-6
4.6	Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian	4-6
4.6.1	Kuesioner Bagian I	4-6
4.6.2	Kuesioner Bagian II	4-9
4.6.3	Kuesioner Bagian III	4-9
BAB 5	PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5-1
5.1	Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.1.1	Uji <i>Cochran</i>	5-1

5.1.2	Rangkuman Hasil Uji <i>Cochran</i>	5-7
5.2	Pengolahan Kuesioner Penelitian	5-8
5.2.1	Pengolahan Kuesioner Penelitian Bagian I	5-8
5.2.2	Analisis <i>Segmentation, Targetting</i> dan <i>Positioning</i> Nasabah ...	5-15
5.2.3	Pengolahan Kuesioner Penelitian Bagian II	5-17
5.2.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas (Harapan Nasabah)	5-18
5.2.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas (Persepsi Nasabah)	5-20
5.2.3.3	Uji Kesenjangan (GAP 5)	5-22
5.2.3.4	Uji IPA Untuk GAP 5	5-23
5.2.3.5	Uji Signifikansi Untuk GAP 5	5-26
5.2.3.6	Analisis Uji IPA dan Signifikansi Untuk GAP 5	5-28
5.2.3.7	Uji Kesenjangan (GAP 1)	5-29
5.2.3.8	Uji Signifikansi Untuk GAP 1	5-30
5.2.4	Pengolahan Kuesioner Penelitian Bagian III	5-33
5.2.4.1	Analisis Faktor Bagian Persepsi Nasabah	5-33
5.2.4.2	Pengolahan dan Analisis Uji Regresi Linear Berganda	5-37
5.3	Analisis Data	5-42
5.3.1	Analisis Uji <i>Cochran</i> dan Uji Validitas Konstruksi	5-42
5.3.2	Analisis Uji IPA dan Uji Signifikansi gap 5	5-43
5.3.3	Analisis Uji Signifikansi gap 1	5-51
5.3.4	Analisis Faktor dan Uji Regresi Linear Berganda	5-52
5.3.5	Analisis Upaya-upaya Perbaikan	5-55
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		6-1
6.1	Kesimpulan	6-1
6.1.1	Variabel Yang Dianggap Penting Oleh Nasabah	6-1
6.1.2	Perbedaan Pelayanan Jasa	6-2
6.1.3	Perbedaan Antara Harapan Nasabah Dan Persepsi Manajemen	6-2
6.1.4	Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	6-3
6.1.5	Upaya-upaya Perbaikan	6-3
6.2	Saran	6-4

6.2.1	Saran Untuk Perusahaan	6-4
6.2.2	Saran Untuk Penelitian	6-4
DAFTAR PUSTAKA		DP-1
LAMPIRAN.....		L-1

DAFTAR TABEL

TABEL	JUDUL	HALAMAN
Tabel 1.1	Jumlah Barang Yang Digadaikan Per Bulan Selama 1 Tahun	1-2
Tabel 3.1	Variabel Penelitian Pendahuluan 5 Dimensi Kualitas Jasa	3-6
Tabel 4.1	Kuesioner Pendahuluan	4-4
Tabel 4.2	Hasil Pengumpulan Kuesioner Pendahuluan	4-5
Tabel 4.3	Ringkasan Kuesioner Bagian I – Jenis Kelamin	4-6
Tabel 4.4	Ringkasan Kuesioner Bagian I – Usia	4-7
Tabel 4.5	Ringkasan Kuesioner Bagian I – Pendidikan	4-7
Tabel 4.6	Ringkasan Kuesioner Bagian I – Pekerjaan	4-7
Tabel 4.7	Ringkasan Kuesioner Bagian I – Penghasilan	4-7
Tabel 4.8	Ringkasan Kuesioner Bagian I – Wilayah Tempat Tinggal	4-8
Tabel 4.9	Ringkasan Kuesioner Bagian I – Tujuan Menggadaikan	4-8
Tabel 4.10	Ringkasan Kuesioner Bagian I – Barang Yang Digadaikan	4-8
Tabel 4.11	Ringkasan Kuesioner Bagian I – Transaksi Gadai Pertahun	4-8
Tabel 4.12	Ringkasan Kuesioner Bagian I – Instansi Peminjaman	4-9
Tabel 4.13	Ringkasan Kuesioner Bagian I – Waktu Menggadaikan	4-9
Tabel 4.14	Ringkasan Kuesioner Bagian I – Alasan Peminjaman	4-9
Tabel 5.1	Atribut-atribut Yang Tidak Dibuang	5-7
Tabel 5.2	Atribut yang Dibuang	5-8
Tabel 5.3	Hasil Uji Validitas – Harapan Nasabah	5-19
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas – Persepsi Nasabah	5-21
Tabel 5.5	Uji Kesenjangan (GAP 5)	5-22
Tabel 5.6	Prioritas Utama (IPA Kuadran II)	5-25
Tabel 5.7	Prioritas Rendah (IPA Kuadran III)	5-25
Tabel 5.8	Pertahankan Posisi (IPA Kuadran I)	5-25
Tabel 5.9	Berlebihan (IPA Kuadran IV)	5-26
Tabel 5.10	Hasil Uji Signifikansi gap 5	5-27
Tabel 5.11	Uji Kesenjangan (gap 1)	5-29

Tabel 5.12	Hasil Uji Signifikansi gap 1	5-31
Tabel 5.13	Faktor 1 Analisis Faktor	5-35
Tabel 5.14	Faktor 2 Analisis Faktor	5-35
Tabel 5.15	Faktor 3 Analisis Faktor	5-36
Tabel 5.16	Faktor 4 Analisis Faktor	5-36
Tabel 5.17	Faktor 5 Analisis Faktor	5-37
Tabel 5.18	5 Faktor Analisis Faktor	5-38
Tabel 5.19	Analisis Uji IPA dan Uji Signifikansi Untuk gap 5	5-44
Tabel 5.20	Analisis Uji IPA dan Uji Signifikansi Prioritas Perbaikan 1	5-44
Tabel 5.21	Analisis Uji IPA dan Uji Signifikansi Prioritas Perbaikan 2	5-44
Tabel 5.22	Analisis Hasil Uji Signifikansi Untuk gap 1	5-51
Tabel 5.23	Ringkasan Analisis Faktor	5-52
Tabel 5.24	Upaya-upaya Perbaikan	5-56
Tabel 6.1	Variabel Yang Dianggap Penting Dalam Suatu Jasa	6-1
Tabel 6.2	Perbedaan Pelayanan Jasa Yang Dirasakan & Diharapkan	6-2
Tabel 6.2	Manajemen Kurang Memahami Harapan Nasabah	6-2
Tabel 6.3	Variabel Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	6-3

DAFTAR GAMBAR

Gambar	JUDUL	HALAMAN
Gambar 2.1	Siklus Pengendalian Kualitas	2-1
Gambar 2.2	Loyalitas Pelanggan	2-3
Gambar 2.3	Teknik Sampling	2-8
Gambar 2.4	Kuadran Uji IPA	2-22
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	3-1
Gambar 3.2	Uji <i>Cochran</i>	3-8
Gambar 3.3	Kuadran Uji IPA	3-14
Gambar 3.4	<i>Flowchart</i> Analisis Data	3-17
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	4-1
Gambar 5.1	Uji <i>Cochran</i> Ke-1	5-2
Gambar 5.2	Uji <i>Cochran</i> Ke-2	5-3
Gambar 5.3	Uji <i>Cochran</i> Ke-3	5-4
Gambar 5.4	Uji <i>Cochran</i> Ke-4	5-5
Gambar 5.5	Uji <i>Cochran</i> Ke-5	5-7
Gambar 5.6	Profil Nasabah – Jenis Kelamin	5-8
Gambar 5.7	Profil Nasabah – Usia	5-9
Gambar 5.8	Profil Nasabah – Pendidikan	5-9
Gambar 5.9	Profil Nasabah – Pekerjaan	5-10
Gambar 5.10	Profil Nasabah – Penghasilan	5-10
Gambar 5.11	Profil Nasabah – Wilayah Tempat Tinggal	5-11
Gambar 5.12	Profil Nasabah – Tujuan Menggadaikan	5-12
Gambar 5.13	Profil Nasabah – Barang Yang Digadaikan	5-12
Gambar 5.14	Profil Nasabah – Transaksi Gadai	5-13
Gambar 5.15	Profil Nasabah – Instansi Untuk Meminjam Uang	5-13
Gambar 5.16	Profil Nasabah – Waktu Menggadaikan	5-14
Gambar 5.17	Profil Nasabah – Alasan Menggadaikan	5-15
Gambar 5.18	Grafik Persepsi dan Harapan Nasabah	5-23

Gambar 5.19	Uji IPA Untuk GAP 5	5-24
Gambar 5.20	Uji Signifikansi Untuk Variabel 1 GAP 5	5-28
Gambar 5.21	Uji Signifikansi Untuk Variabel 4 GAP 5	5-28
Gambar 5.22	Uji Signifikansi Untuk Variabel 17 GAP 5	5-28
Gambar 5.23	Grafik Uji Kesenjangan (GAP 1)	5-30
Gambar 5.24	Uji Signifikansi Untuk Variabel 1 GAP 1	5-32
Gambar 5.25	Uji Signifikansi Untuk Variabel 4 GAP 1	5-32
Gambar 5.26	Hasil Analisis Faktor KMO dan Bartlett's Test	5-33
Gambar 5.27	Hasil Analisis Faktor <i>Rotated Component Matriks</i>	5-34
Gambar 5.28	Hasil Uji Regresi Linear Berganda Variabel <i>Entered/Removed</i>	5-40
Gambar 5.29	Hasil Uji Regresi Linear Berganda <i>Model Summary</i>	5-40
Gambar 5.30	Hasil Uji Regresi Linear Berganda ANOVA	5-41
Gambar 5.31	Hasil Uji Regresi Linear Berganda <i>Coefficients</i>	5-41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	JUDUL	HALAMAN
Lampiran 1	Kuesioner Pendahuluan	L-1
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	L-4
Lampiran 3	Uji Validitas Konstruk	L-8
Lampiran 4	Hasil Penyempurnaan Kuesioner Penelitian	L-9
Lampiran 5	Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Bagian II	L-15
Lampiran 6	Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Bagian III	L-20
Lampiran 7	Tabel <i>Chi Square</i>	L-23
Lampiran 8	Tabel Nilai R <i>Product Moment</i>	L-24
Lampiran 9	Tabel Z	L-25
Lampiran 10	Output Validitas dan Reliabilitas (Harapan Nasabah)	L-26
Lampiran 11	Output Validitas dan Reliabilitas (Persepsi Nasabah)	L-29
Lampiran 12	Output Analisis Faktor	L-32
Lampiran 13	Output Uji Regresi Linear Berganda	L-37