PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA KANTOR PEGADAIAN YOGYAKARTA

TESIS

Diajukan Kepada
Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Magister dalam Ilmu Manajemen

Oleh :

Joko Widodo

NIM : P.1000.30050
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2005

Nota Pembimbing

Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M. Sc.
Dosen Program Magister Manajemen
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: tesis Saudara Joko Widodo

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

Nama	: **JOKO WIDODO**
NIM	: P.1000.30050
Program Studi	: Magister Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul	: PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA KANTOR PEGADAIAN YOGYAKARTA

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juni 2005

Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M. Sc.

TESIS

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA KANTOR PEGADAIAN YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

JOKO WIDODO

NIM : P.1000.30050
Program Studi : Magister Manajemen

Telah dipertahankan di depan Dewan penguji pada
tanggal :
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M. Sc.

Pembimbing Pendamping I

Pembimbing Pendamping II

Anggota Dewan Penguji Lain

Surakarta,……..2005

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Program Pasca Sarjana
Direktur

Prof. Dr. Bambang Setiaji

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : JOKO WIDODO
NIM : P.1000.30050
Judul Tesis : "PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA KANTOR PEGADAIAN YOGYAKARTA".

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya.. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Surakarta, Juni 2005

Yang membuat pernyataan,

JOKO WIDODO

INTISARI

Keberadaan Pegadaian juga ditujukan untuk membantu masyarakat golongan ekonomi lemah. Berdasarkan uraian tersebut misi Pegadaian sebagai suatu lembaga yang mempunyai peran dalam meningkatkan perekonomian rakyat dengan cara memberikan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai kepada masyarakat kecil, meminimalkan beban masyarakat dari praktek pinjaman uang dengan bunga yang tidak wajar.

Rumusan permasalahan sebagai berikut: 1) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas (Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Tangibles) terhadap kepuasan konsumen Kantor Pegadaian Wilayah Yogyakarta? 2) Dimensi kualitas jasa manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Kantor Pegadaian Wilayah Yogyakarta?

Tujuan dalam penelitian ini, adalah : 1) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara semua dimensi kualitas jasa dengan kepuasan konsumen Kantor Pegadaian Yogyakarta; 2) Untuk mengetahui dimensi kualitas jasa yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Kantor Pegadaian Yogyakarta. Manfaat penelitian ini adalah : 1) memberikan masukan ke Kantor Pegadaian Wilayah Yogyakarta selaku objek penelitian untuk dapat mengetahui dan mengevaluasi hal-hal apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan konsumen yang mendukung keberhasilan usaha; 2) Dapat meningkatkan kemampuan meneliti; 3) Manfaat teoritis; 4) Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama.

Variabel independent yang terdiri dari responsiveness, assurance, tangibles, empathy, dan reliability, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Artinya tingkat kepuasan nasabah ditentukan bagaimana ketanggapan, jaminan, tampilan fisik, perhatian dan keandalan pegawai pegadaian dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Bahwa hubungan dan pengaruh yang dapat dijelaskan oleh *responsiveness, assurance, tangibles, empathy,* dan *reliability*, terhadap tingkat kepuasan nasabah sebesar 99,3%, atau hampir 100%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor diluar model.

ABSTRACT

Existence of pawnshop office is also addressed to assist the weak economic faction society. Pursuant to the description of mission of pawnshop office as a institute having role in improving people economics by giving loan money of pursuant to lien to small society, minimization of society burden from practice of money loan with the factious flower.

The following problems formula 1) Whether there are influence which significant of among/between quality dimension (Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Tangibles) to Regional Pawnshop consumer satisfaction of Kantor Pegadaian Wilayah Yogyakarta 2) Dimension of most dominant service Quality of its influence to Regional Pawnshop consumer satisfaction of Kantor Pegadaian Wilayah Yogyakarta?

Target in this research, is 1) To know there is do not it him influence which significant of among/between all dimension of service quality with the satisfaction of consumer of Pawnshop Kanto Pegadaian Wilayah Yogyakarta 2) To know the most dominant service quality dimension of its influence to satisfaction of consumer of Pawnshop Kantor Pegadaian Wilayah Yogyakarta. this Research Benefit is 1) giving input to Regional Pawnshop of Kantor Pegadaian Wilayah Yogyakarta as research object to can to know and evaluate the things of any kind of which must be corrected to increase service quality orienting at consumer satisfaction supporting effort efficacy 2) Can improve the ability check the 3) Theoretical benefit 4) Serve the purpose of reference substance for other; dissimilar researcher to perform a the research of which deal with same problem.

Variable independent consisted of by the responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability, by together have an effect on to client satisfaction. Its meaning mount the client satisfaction determined by how response, guarantee, physical appearance, attention and reliability of officer of pawnshop office in giving service to client. That relation and influence which can be explained by responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability, to level of client satisfaction of equal to 99,3%, or almost 100%, while the rest explained by factor of outside model.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ketulusan hati puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dan karena bimbingan serta ilmu yang senantiasa diberikan Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul : "PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA KANTOR PEGADAIAN YOGYAKARTA."

Seperti diketahui bahwa Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian tesis ini banyak sekali kekurangannya dan tidak bisa lepas dari bantuan pihak lain, maka dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Direktur Program Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir (tesis) ini;
2. Bapak Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M. Sc.., yang dengan sabar dan ketulusannya telah memberikan bimbingan dan arahan, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan penyelesaian tesis ini;
3. Bapak Oberlin Simanjuntak, selaku Pimpinan Wilayah Perum Pegadaian Yogyakarta yang telah berkenan memberikan ijin peneltian dalam rangka penyelesaian tugas akhir Program Pascasarjana;

4. Bapak-Ibu yang telah memberikan semangat, dorongan, pengorbanan dan pengertian yang telah diberikan selama penulis mengikuti pendidikan;
5. Istriku dan anak-anak tercinta yang telah memberikan inspirasi untuk segera menyelesaikan program pendidikan pascasarjana.
6. Seluruh Civitas Akademika Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta;
7. Teman-teman di Kantor Wilayah Pegadaian dan Cabang Yogyakarta
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun semangat penulis hargai. Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri serta bagi pihak lain yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2005

Penulis

Joko Widodo

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN NOTA PEMBIMBING ii

HALAMAN PERSETUJUAN iii

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS iv

INTISARI v

ABSTRACT vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah 7

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas 10

B. Jasa 14

C. Kualitas Jasa 25

D. Kepuasan Pelanggan 35

E. Penelitian Terdahulu 43

F. Hipotesis 43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel 44

B. Data dan Metode Pengumpulan Data 45

C. Definisi Operasional Variabel 46

D. Instrumen Penelitian 47

E. Uji Validitas dan Reliabilitas 48

F. Metode Analisis Data 49

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perum Pegadaian..... 58

B. Data Penelitian dan Deskripsi Data..... 65

C. Hasil Analisis..... 66

D. Interpretasi Hasil..... 82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 84

B. Saran..... 85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil uji validitas variabel *tangibles* 66
Tabel 4.2. Hasil uji validitas variabel *reliability* 67
Tabel 4.3 Hasil uji validitas variabel *responsive* 68
Tabel 4.4 Hasil uji validitas variabel *assurance* 69
Tabel 4.5. Hasil uji validitas variabel *empathy* 70
Tabel 4.6 Hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah 70
Tabel 4.7 Hasil uji reliabilitas 71
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas dengan Matrik Korelasi 79

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

Gambar 3.1. Daerah Kritik F Test 55

Gambar 3.2. Daerah Kritik t Test 56

Gambar 4.1. Daerah Kritik F Test 75

Gambar 4.2. Daerah Kritik t Test 76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Data uji validitas dan reliability
Lampiran	II	Output uji validitas dan reliability
Lampiran	III	Data Kenyataan dan Harapan
Lampiran	IV	Data hipotesis
Lampiran	V	Output hipotesis