



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
GAYA HIDUP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI PEGADAIAN BSD CITY**



**TESIS**

**UNIVERSITAS**  
Oleh  
**Gollden Sancoyo Adi**  
**55111120140**  
**MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2014**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
GAYA HIDUP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI PEGADAIAN BSD CITY**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

Oleh  
**Gollden Sancoyo Adi**  
**Nim: 55111120140**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2014**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pegadaian BSD City**

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Golden Sancoyo Adi

NIM : 55111120140

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal :



Dr. Rina Astini, MM

**Direktur Program  
Pascasarjana**

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Dr. Augustina Kurniasih, ME

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pegadaian BSD City**

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Gollden Sancoyo Adi

NIM : 55111120140

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil studi pustaka dan penelitian lapangan, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juli 2014

Gollden Sancoyo Adi

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur alhamdulillah ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pegadaian BSD City. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Rina Astini, MM sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan
2. Bapak Dr Adi Nurmahdi, MBA selaku dosen penguji pada Ujian Tesis yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan tesis ini
3. Bapak Priyono, SE., MM selaku ketua Ujian Tesis yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan tesis ini
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana yang telah mendukung kemudahan proses dan pengesahan tesis ini
5. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah mendukung kemudahan proses dan pengesahan tesis ini
6. Segenap dosen Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan kepada penulis

Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang memberi dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk

menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya penelitian ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan di PT Pegadaian (Persero).

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	7
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	7
1.2.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9

## **BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN**

2.1. Sejarah Perusahaan .....	11
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha .....	13
2.3. Sumber Daya .....	20
2.4. Tantangan Bisnis .....	21
2.5. Proses Fungsi Bisnis .....	22

## **BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIAN, DAN HIPOTESIS**

3.1. Kajian Teori .....	24
3.1.1. Kualitas Layanan .....	23
3.1.2. Persepsi Harga .....	27
3.1.3. Gaya Hidup .....	29
3.1.4. Kepuasan Pelanggan .....	38
3.2. Penelitian Terdahulu .....	43
3.3. Kerangka Pemikiran .....	46
3.3.1. Model Penelitian .....	46
3.4. Hipotesis .....	48

## **BAB IV. METODE PENELITIAN**

4.1. Jenis dan Disain Penelitian .....	49
4.2. Ruang Lingkup .....	49
4.3. Lokasi Penelitian .....	50



4.4. Variabel Penelitian .....	50
4.5. Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
4.6. Jenis dan Sumber Data .....	54
4.7. Teknik Pengumpulan Data .....	55
4.8. Teknik Analisis Data .....	56
4.8.1. Uji Validitas Data.....	56
4.8.2. Uji Reliabilitas Data.....	57
4.8.3. Uji Asumsi Klasik .....	58
4.8.4. Uji Hipotesis.....	59
4.8.5. Korelasi Dimensi.....	62

## **BAB V. HASIL DAN ANALISIS**

5.1. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	64
5.2. Hasil Penelitian.....	64
5.2.1. Penyajian Data .....	64
5.2.1.1. Uji Validitas.....	66
5.2.1.2. Uji Reliabilitas .....	67
5.2.2. Analisis Data .....	68
5.2.2.1. Uji Model Variabel Persepsi Harga.....	68
5.2.2.2. Uji Model Variabel Kualitas Layanan.....	68
5.2.2.3. Uji Model Variabel Gaya Hidup .....	69

5.2.2.4. Uji Model Variabel Kepuasan Pelanggan .....	70
5.2.2.5. Uji Reliabilitas.....	70
5.2.2.6. Uji Asumsi Klasik .....	71
5.2.2.7. Uji Hipotesis .....	74
5.2.2.8. Korelasi Dimensi .....	80
5.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
5.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan.....	82
5.3.2. Pengaruh Persepsi Harga.....	82
5.3.3. Pengaruh Gaya Hidup .....	83
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan.....	85
6.2. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	87
<b>LAMPIRAN</b> .....	88
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	89

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 4.1. Variabel Operasional.....	50
Tabel 4.2. Korelasi Dimensi Variabel Persepsi Harga, Kualitas Layanan, Gaya Hidup dengan Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 5.1. Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	64
Tabel 5.2. Frekuensi Usia Responden.....	65
Tabel 5.3. Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden .....	66
Tabel 5.4. Frekuensi Pekerjaan Responden .....	67
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga.....	68
Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	69
Tabel 5.7. Hasil Uji Validitas Variabel Gaya Hidup .....	70
Tabel 5.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	71
Tabel 5.9. Hasil Uji Reliabilitas Semua Variabel .....	72
Tabel 5.10. Hasil Uji Multikolineritas .....	74
Tabel 5.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	76
Tabel 5.13. Hasil Perhitungan Koefisien Regresi Berganda.....	78
Tabel 5.14. Hasil Uji Simultan.....	8

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Perkembangan Omset BSD City.....	3
Gambar 1.2. Grafik Rekapitulasi Penelitian Pendahuluan.....	5
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 5.1. Scatterplot Uji Normalitas.....	72
Gambar 5.2. Grafik Uji Heteroskedasitas Scatterplot.....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	130
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	134
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	152
Lampiran 4. Uji Validitas.....	154
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	158
Lampiran 6. SPSS .....	160
Lampiran 7. Uji Korelasi Dimensi.....	173

