



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bojongsari)**

**KARYA AKHIR**

Oleh

**UNIVERSITAS** LINA FERY GUNTARI **S**

**55110110054**

**MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2012**



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bojongsari)**

**KARYA AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Magister manajemen**

Oleh

**LINA FERY GUNTARI**

**55110110054**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2012**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bojongsari)**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Lina Fery Guntari

NIM : 55110110054

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : September 2012

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

Karya ilmiah 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, September 2012



Lina Fery Guntari

## PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bojongsari)**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Lina Fery Guntari

NIM : 55110110054

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : September 2012

Mengesahkan :

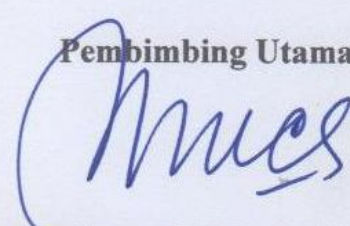
Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

Direktur Program Pascasarjana

  
Dr. Rina Astini, SE, ME

  
Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama

  
Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi masalah.....	5
1.3. Rumusan masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Latar Belakang Perusahaan.....	8
2.2 Visi, Misi, dan Budaya PT. Pegadaian (Persero).....	10
2.2.1. Visi Pegadaian.....	10
2.2.2. Misi Pegadaian.....	10

2.2.3 Budaya Pegadaian.....	11
2.3 Karakter Spesifik Pegadaian .....	12
2.4 Lingkup Bidang Usaha Pegadaian .....	14
2.5 Sumber Daya Manusia.....	17
2.6 Tantangan Bisnis .....	18

### **BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN**

#### **HIPOTESIS**

3.1 Kajian Pustaka.....	20
3.1.1 Atribut Produk.....	20
3.1.2 Kualitas Pelayanan .....	26
3.1.3 Kepuasan Nasabah .....	27
3.2 Kajian Penelitian terdahulu.....	28
3.3 Kerangka Pemikiran .....	30
3.4 Hipotesis .....	30

### **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

4.1 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	31
4.2 Desain Penelitian.....	31
4.3 Populasi dan Sampel.....	32
4.3.1 Populasi.....	32
4.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
4.3.3 Kerangka Sampling .....	32
4.3.4 Jumlah Sampel.....	32
4.3.5 Distribusi Pengambilan Sampel .....	33
4.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
4.5 Operasional Variabel .....	34
4.6 Metode Analisis Data .....	37
4.6.1 Analisis Deskriptif .....	37
4.6.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
4.6.3 Uji Asumsi Klasik Regresi.....	39

4.6.4 Analisis Statistik.....	40
4.6.5 Analisis Korelasi.....	43

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
5.2 Karakteristik Responden.....	47
5.3 Analisis Deskriptif .....	48
5.4 Uji Asumsi Klasik Regresi .....	52
5.4.1 Uji Normalitas pada Model Regresi .....	52
5.4.2 Uji Multikolinearitas.....	53
5.4.3 Uji Autokorelasi .....	54
5.4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	55
5.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
5.5.1 Uji t .....	58
5.5.2 Uji F .....	60
5.6 Analisis Korelasi .....	61
5.6.1 Analisis Korelasi antar Dimensi Atribut Produk dengan Kepuasan Nasabah.....	62
5.6.2 Analisis Korelasi antar Dimensi Kualias Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	62
5.7 Pembahasan.....	63

**BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

6.1 Kesimpulan .....	66
6.2 Rekomendasi.....	67

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kajian Penelitian Terdahului .....	29
Tabel 4.1 Distribusi Pengambilan Sampel .....	33
Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel.....	36
Tabel 5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Kuesioner .....	45
Tabel 5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 100 Kuesioner .....	46
Tabel 5.3 Karakteristik Responden .....	47
Tabel 5.4 Deskripsi Jawaban Atribut Produk .....	49
Tabel 5.5 Deskripsi Jawaban Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 5.6 Deskripsi Jawaban Kepuasan Nasabah .....	51
Tabel 5.7 Koefisien .....	53
Tabel 5.8 Koefisien Determinasi .....	54
Tabel 5.9 Koefisien .....	58
Tabel 5.10 Koefisien .....	59
Tabel 5.11 Anova.....	60
Tabel 5.12 Hasil Analisis Korelasi antar Dimensi Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	61



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero).....	18
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Karya Akhir .....	30

