



MERCU BUANA

S
24-02-2015
114152:48
TM/1/14/02

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT.PEGADAIAN CABANG TANJUNG
DUREN**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pasca Sarjana Program Magister Manajemen**

Oleh

Sanggra Kusuma Yogaswara

55110110096

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

2012

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan PT.PEGADAIAN cabang Tanjung Duren.

Penelitian ini menggunakan Metodologi deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan random sampling. Adapun teknik pengumpulan data dan skala pengukuran dilakukan dengan media kuesioner terstruktur dengan pengukuran skala Likert. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur.

Dari hasil penelitian ini assurance merupakan variabel yang mempunyai hubungan yang paling kuat dengan kepuasan pelanggan PT.PEGADAIAN cabang Tanjung Duren. Semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Demikian juga dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. PEGDAIAN cabang Tanjung duren.

Dari penelitian ini terungkap juga variabel kepuasan pelanggan ternyata merupakan variabel perantara dari kualitas pelayanan untuk membentuk loyalitas pelanggan PT.PEGADAIAN cabang Tanjung Duren.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aimed to determine whether there is influence of service quality to customer satisfaction and impact on customer loyalty of PT.PEGADAIAN Tanjung Duren.

The methodology used in this research is quantitative descriptive. The sampling technique is done by simple random sampling. The data collection techniques and measurement, the data were analyzed using path analysis.

From the results of the study revealed that assurance is the variable that have the strongest relationship with customer satisfaction of PT.PEGADAIAN Tanjung Duren, all the variable of service quality affect significantly to customer satisfaction of PT.PEGADAIAN Tanjung Duren either partially or simultaneously.

From this research also revealed that customer satisfaction was an intermediary variable of the service quality towards customer loyalty of PT.PEGADAIAN Tanjung Duren.

Keywords : Service quality, satisfactions, loyalty

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan PT.PEGADAIAN Cabang Tanjung Duren.

Nama : SANGGRA KUSUMA YOGASWARA

NIM : 55 110 110 096

Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Januari 2013

Mengesahkan

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Direktur program pascasarjana

Dr. Augustina Kurniasih, ME

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama

Dr. Rina Astini,SE,MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semu pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan PT.PEGADAIAN Cabang Tanjung Duren.**

Nama : SANGGRA KUSUMA YOGASWARA

NIM : 55 110 110 096

Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Januari 2013

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, Januari 2013

SANGGRA KUSUMA YOGASWARA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai syarat guna menempuh gelar magister pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis mengetengahkan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.PEGADAIAN Cabang Tanjung Duren“. Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Meskipun demikian, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan Tesis ini dengan baik dan benar.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Rina Astini,SE,ME selaku pembimbing tesis yang dengan sepenuh hati meluangkan waktu untuk memberikan masukan serta saran-sarannya kepada penulis.
2. Dr. Arisetyanto Nugroho selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

4. Ibu. Dr. Augustina Kurniasih selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Untuk keluarga yaitu orang tua, kakak dan adikku yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan perhatian dan kesabarannya. Terima kasih atas doa-doanya, karena doa itu yang membawa sampai bisa lulus.
6. Untuk istri tercinta Ade Septiana S.Ip, Juga Anak laki-laki ku Arjuna Arkhananta Al akhtar Yogaswara, terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini sehingga bisa menyelesaikan tesis ini.
7. Untuk rekan-rekan dikantor yang sudah memberikan dukungan dari awal kuliah sampai dengan selesai.
8. Untuk teman-teman seangkatan khusus nya kelas regular malam angkatan 16 Pak Tsani, yanuar, Ali, Restu, Pungky, Ferdi, Nandy, Rusdi, Ibu wiwie, Rika, Rotua, Lucy dan Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga tesis yang penulis susun dapat bermanfaat dan menjadi tambahan ilmu bagi kita semua,

Jakarta, Januari 213

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
BAB II OBJEK PENELITIAN	
2.1 Objek Penelitian	9
2.2 Sejarah Singkat PT. Pegadaian.....	9
2.3 Visi dan Misi PT. Pegadaian	11
2.4 Organisasi PT. Pegadaian.....	12
2.5 Jenis Produk PT. Pegadaian	14
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
3.1 Kualitas Pelayanan	18
3.2 Faktor Kualitas Pelayanan Pada Bidang Jasa.....	22

3.3	Kepuasan Pelanggan.....	34
3.4	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	44
3.5	Loyalitas Pelanggan	50
3.6	Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	51
3.7	Penelitian Terdahulu.....	66
3.8	Kerangka Pemikiran	69
3.9	Hipotesis	70

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Objek Penelitian	72
4.2	Metode Penelitian.....	72
4.3	Jenis dan Sumber Data	73
4.4	Populasi dan Sampel	73
4.5	Variabel Penelitian	76
4.6	Instrumen Penelitian.....	76
4.7	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	77
4.8	Uji Validitas dan Realibilitas.....	78
4.8.1	Uji Validitas	78
4.8.2	Uji Realibilitas.....	79
4.9	Alat Analisis Data	81
4.9.1	Analisa Jalur	81
4.9.2	Uji Asumsi Klasik	84

BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1	Deskripsi Data	84
5.1.1	Karakteristik Responden.....	84
5.2	Analisis Deskriptif.....	90
5.2.1	Hasil Deskripsi Tangibel.....	91
5.2.2	Hasil Deskripsi Reliability	92
5.2.3	Hasil Deskripsi Responsiveness.....	92
5.2.4	Hasil Deskripsi Assurance	94

5.2.5 Hasil Deskripsi Empathy	95
5.2.6 Hasil Deskripsi Kepuasan Pelanggan	96
5.2.7 Hasil Deskripsi Loyalitas Pelanggan	97
5.3 Analisis Data	98
5.3.1 Uji Validitas	98
5.3.2 Uji Reliabilitas	105
5.3.3 Hasil Uji Hipotesis	107
5.4 Matriks Korelasi	130
5.4.1 Korelasi Antar Dimensi	130
5.5 Pembahasan	133

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	137
6.2 Saran.....	138

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Usaha PT.PEGADAIAN Cab.Tanjung	3
Tabel 1.2	Perkembangan Usaha PT.PEGADAIAN Cab.Tanjung Duren	4
Tabel 3.1	Definisi dari Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 3.1	(Lanjutan)	40
Tabel 5.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Tabel 5.2	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	88
Tabel 5.3	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	89
Tabel 5.4.	Skor Aktual Tangibel	91
Tabel 5.5.	Skor Aktual Reliability	92
Tabel 5.6	Skor Aktual Responsiveness	93
Tabel 5.7.	Skor Aktual Assurance	94
Tabel 5.8.	Skor Aktual Empathy	95
Tabel 5.9.	Skor Aktual Kepuasan Pelanggan.....	96
Tabel 5.10.	Skor Aktual Loyalitas Pelanggan	97
Tabel 5.11.	Uji Validitas Tangibel.....	101
Tabel 5.12	Uji Validitas Reliability	101
Tabel 5.13	Uji Validitas Responsiveness	102
Tabel 5.14	Uji Validitas Assurance	103
Tabel 5.15	Uji Validitas Empathy	103
Tabel 5.16	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	104
Tabel 5.17	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	104
Tabel 5.18	Uji Reliabilitas	105
Tabel 5.19	Regresi Variabel Independen terhadap Variabel Dependen	108
Tabel 5.20	Hasil Uji t	110
Tabel 5.21	Nilai R dan R Square	111
Tabel 5.22	Interpretasi Nilai R	111
Tabel 5.23	Regresi Variabel X terhadap Y	117
Tabel 5.24	Hasil Uji t	119
Tabel 5.25	Nilai R dan R Square	120

Tabel 5.26 Interpretasi Nilai R	121
Tabel 5.27 Regresi Variabel X dan Y terhadap Z	123
Tabel 5.28 Hasil Uji Normalitas	128
Tabel 5.29 Korelasi Antar Variabel X terhadap Y.....	131
Tabel 5.30 Korelasi Antar Variabel X terhadap Z	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 The Gap Model	32
Gambar 3.2 Model Kepuasan Pelanggan (ACSI)	43
Gambar 3.3 Model Deskriptif dari Proses Dinamis: Perilaku Pembelian Berdasarkan Kepuasan	44

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Perkembangan usaha (Jumlah nasabah)	4
Grafik 1.2 Perkembangan usaha (OMZET).....	5