

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA LOKET KCA (KREDIT CEPAT AMAN)  
CABANG PERUM PEGADAIAN PASAR RUMPUT**

SKRIPSI

N a m a : Endang Purwanti  
N I M : 43107120129



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2012

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA LOKET KCA (KREDIT CEPAT AMAN)  
CABANG PERUM PEGADAIAN PASAR RUMPUT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**N a m a : Endang Purwanti  
N I M : 43107120129**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2012**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Endang Purwanti  
NIM : 43107120129  
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Maret 2012

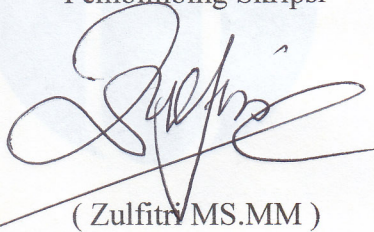


(Endang Purwanti)  
43107120129

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

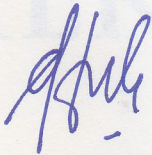
Nama : Endang Purwanti  
NIM : 43107120129  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pada Loker KCA (Kredit Cepat Aman) Cabang Perum  
Pegadaian Pasar Rumpit  
Tanggal Lulus Ujian : 13-3-2022

Disahkan Oleh :  
Pembimbing Skripsi



( Zulfitr MS.MM )

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



( DR. Wiwik Utami Ak. M.SI )

Ketua Program Studi Manajemen – S1



( H.Arief Bowo PK. SE. MM )

# LEMBAR PEGESAHAN DEWAN PENGUJI

## SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA LOKET KCA (KREDIT CEPAT AMAN)  
CABANG PERUM PEGADAIAN PASAR RUMPUT

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

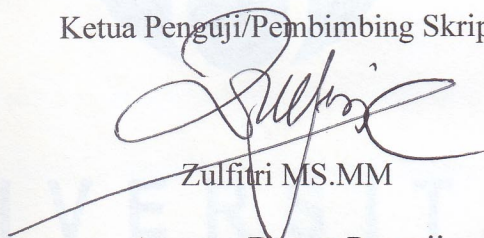
**Endang Purwanti**

**43107120129**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Maret 2012

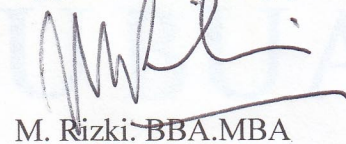
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



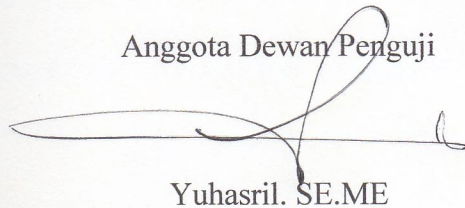
Zulfitri MS.MM

Anggota Dewan Penguji



M. Rizki. BBA.MBA

Anggota Dewan Penguji



Yuhasril. SE.ME

# **LEMBAR PEGESAHAN DEWAN PENGUJI**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
LOKET KCA (KREDIT CEPAT AMAN)  
CABANG PERUM PEGADAIAN PASAR RUMPUT**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**Endang Purwanti**

**43107120129**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Maret 2012

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

Zulfitri MS.MM

Anggota Dewan Penguji

M. Rizki. BBA.MBA

Anggota Dewan Penguji

Yuhasril. SE.ME

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah S.W.T Yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas rahmat dan karunia yang diberikan kepada kita semua. Shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad S.A.W yang telah memberikan petunjuk kepada umatnya yang mebuat penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Loker KCA (Kredit Cepat Aman) Cabang Perum Pegadaian Pasar Rumpit** “ yang merupakan syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Mercu Buana.

Penyelesaian skripsi ini memang memerlukan ketekunan dan kesabaran dalam penyusunannya dan tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun berkat bantuan tenaga, moril, materi, dan do'a akhirnya terselesaikan juga tugas ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan peran serta dari berbagai pihak, sulit bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada :

1. Ibu DR. Wiwik Utami, Ak. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
2. Bapak H. Arief Bowo PK, SE,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Zulfitri, MS,MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan baik secara materi maupun secara teknis, serta memberikan masukan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Pimpinan dan seluruh staff serta para dosen yang telah membantu pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan administrasi.
5. Mama dan anak – anakku (Annisa Rachmadania, Moch. Revan Izzra Ariefiansyah, dan Najwa Putri Cantika Ariefiansyah) yang telah memberikan semangat, dorongan, waktu, kasih sayang dan juga do'a yang tidak ternilai harganya.
6. Seorang sahabat yang saya panggil dengan sebutan Ayah, yang telah memberikan support baik berupa moril dan materil.
7. Seorang sahabat saya yaitu Mba Titi yang selalu ada baik disaat suka dan duka, yang telah memberikan support baik berupa moril dan materil
8. Teman – teman seperjuanganku : Hesty, Dewi, Gieta, Lina, Ria, Anita, Dian, Apit, Bang Qohar, Itan, Indra, Pe'I, dan Pak Mariyanto, selama menuntun ilmu di Universitas Mercu Buana Menteng.

9. Seluruh Staff Perum Pegadaian KCP Pasar Rumpit yang telah memberikan izin untuk meneliti perusahaannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada semua pihak yang telah turut memberikan andilnya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Akhir kata penulis mengucapkan Alhamdulillah rabbil'alamiin.

Jakarta, 29 Maret 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL .....                  | i        |
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI ..... | ii       |
| PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI .....  | iii      |
| PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....       | iv       |
| KATA PENGANTAR .....                 | v        |
| ABSTRAK .....                        | viii     |
| DAFTAR ISI .....                     | ix       |
| DAFTAR TABEL .....                   | xiii     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                | xiv      |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>    | <b>1</b> |
| A. Latar Belakang Masalah .....      | 1        |
| B. Perumusan Masalah .....           | 3        |
| C. Pembatasan Masalah .....          | 4        |
| D. Tujuan Penelitian .....           | 4        |
| E. Manfaat Penelitian .....          | 4        |
| <b>BAB II   LANDASAN TEORI .....</b> | <b>6</b> |
| A. Manajemen .....                   | 6        |
| 1. Pengertian Manajemen .....        | 6        |
| 2. Unsur dan Fungsi Manajemen .....  | 6        |

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| B. Manajemen Pemasaran .....               | 9         |
| C. Bauran Pemasaran .....                  | 8         |
| D. Pelayanan Pelanggan .....               | 13        |
| 1. Pengertian Pelayanan .....              | 13        |
| 2. Pengertian Pelanggan .....              | 15        |
| 3. Pengertian Pelayan Pelanggan .....      | 16        |
| 4. Tujuan Pelayanan Pelanggan .....        | 17        |
| 5. Elemen Pelayanan Pelanggan .....        | 18        |
| 6. Tipe – Tipe Pelanggan .....             | 19        |
| 7. Dimensi Kualitas .....                  | 21        |
| E. Kepuasan Pelanggan .....                | 23        |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....     | 23        |
| 2. Hubungan Mutu dan Kepuasan .....        | 23        |
| F. Nilai dan Kepuasan Pelanggan .....      | 27        |
| G. Jasa .....                              | 36        |
| 1. Pengertian Jasa .....                   | 36        |
| 2. Klasifikasi Jasa .....                  | 37        |
| 3. Karakteristik Jasa .....                | 38        |
| 4. Mengukur Kualitas Jasa .....            | 40        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b> | <b>42</b> |
| A. Objek Penelitian .....                  | 42        |

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Gambaran Umum Perusahaan .....                                | 42        |
| 2. Visi dan Misi .....                                           | 45        |
| 3. Tugas dan Tanggung Jawab .....                                | 46        |
| 4. Struktur Organisasi Kantor Cabang Perum Pegadaian .....       | 48        |
| 5. Strategi Perum Pegadaian .....                                | 54        |
| 6. Sasaran Perum Pegadaian .....                                 | 54        |
| 7. Kegiatan Usaha .....                                          | 55        |
| B. Desain Penelitian .....                                       | 61        |
| C. Hipotesis .....                                               | 62        |
| D. Variabel dan Skala Pengukurannya .....                        | 63        |
| E. Definisi Operasional Variabel .....                           | 63        |
| F. Metode Pengumpulan Data .....                                 | 67        |
| G. Jenis Data .....                                              | 67        |
| H. Populasi Dan Sampel Penelitian .....                          | 67        |
| I. Metode Analisis Data .....                                    | 68        |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>                      | <b>71</b> |
| A. Analisis Karakteristik Responden .....                        | 71        |
| B. Analisis Deskriptif .....                                     | 75        |
| 1. Kualitas Pelayanan Pada Perum Pegadaian .....                 | 75        |
| 2. Kepuasan Pelanggan Perum Pegadaian .....                      | 87        |
| C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... |           |

Pada Perum Pegadaian Kantor Cabang

Pasar Rumpit ..... 99

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 101**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|           |                                                                                              |    |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 | Struktur Organisasi Perum Pegadaian .....                                                    | 45 |
| Tabel 3.2 | Struktur Organisasi Cabang .....                                                             | 50 |
| Tabel 3.3 | Operasional Variabel .....                                                                   | 64 |
| Tabel 4.1 | Klasifikasi nasabah berdasarkan jenis kelamin .....                                          | 71 |
| Tabel 4.2 | Klasifikasi nasabah berdasarkan umur .....                                                   | 72 |
| Tabel 4.3 | Klasifikasi nasabah berdasarkan tingkat pendidikan .....                                     | 72 |
| Tabel 4.4 | Klasifikasi nasabah berdasarkan jenis pekerjaan .....                                        | 73 |
| Tabel 4.5 | Klasifikasi nasabah berdasarkan lama menjadi pelanggan .....                                 | 74 |
| Tabel 4.6 | Klasifikasi nasabah berdasarkan pelanggan menjadi pelanggan unit<br>Gadai lain .....         | 74 |
| Tabel 4.7 | Penilaian pelanggan terhadap lokasi kantor Pegadaian yang strategis                          | 75 |
| Tabel 4.8 | Penilaian pelanggan terhadap kebersihan dan kerapihan kantor<br>Pegadaian yang terjaga ..... | 76 |

|            |                                                                   |    |
|------------|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.9  | Penilaian pelanggan terhadap fitur design brosur, iklan Pegadaian |    |
|            | Yang menarik .....                                                | 77 |
| Tabel 4.10 | Penilaian pelanggan terhadap kemudahan untuk mendapatkan          |    |
|            | Pinjaman dengan barang jaminan .....                              | 78 |
| Tabel 4.11 | Penilaian pelanggan terhadap Pegadaian merupakan satu-satunya     |    |
|            | Badan usaha yang dimiliki oleh BUMN .....                         | 78 |
| Tabel 4.12 | Penilaian pelanggan terhadap barang jaminan di asuransikan .....  | 79 |
| Tabel 4.13 | Penilaian pelanggan terhadap keryawan Pegadaian mampu dalam       |    |
|            | Memecahkan masalah yang di hadapi pelanggan .....                 | 80 |
| Tabel 4.14 | Penilaian pelanggan terhadap karyawan Pegadaian tanggap terhadap  |    |
|            | keluhan pelanggan .....                                           | 81 |
| Tabel 4.15 | Penilaian pelanggan terhadap karyawan Pegadaian teliti dalam      |    |
|            | Bekerja .....                                                     | 82 |
| Tabel 4.16 | Penilaian pelanggan terhadap karyawan Pegadaian yang ramah dan    |    |
|            | Penuh senyum pada pelanggan .....                                 | 82 |

Tabel 4.17 Penilaian pelanggan terhadap Pegadaian dapat menjaga kerahasiaan

Informasi pelanggan ..... 83

Tabel 4.18 Penilaian pelanggan terhadap perasaan aman saat berada

di Pegadaian ..... 84

Tabel 4.19 Penilaian pelanggan terhadap pelanggan mudah menghubungi kantor

Pelayanan Pegadaian ..... 85

Tabel 4.20 Penilaian pelanggan terhadap karyawan Pegadaian memprioritaskan

Tugasnya tanpa melihat status social ..... 86

Tabel 4.21 Penilaian pelanggan terhadap karyawan Pegadaian yang mampu

memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan ..... 87

Tabel 4.22 Penilaian pelanggan terhadap iklan dan design produk Pegadaian

Menarik perhatian para pelanggan ..... 88

Tabel 4.23 Penilaian pelanggan terhadap produk dari Pegadaian mudah

Dimengerti oleh pelanggan ..... 88

Tabel 4.24 Penilaian pelanggan terhadap KCA (Kredit Cepat Aman) dapat

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Dilakukan kapan saja .....                                                                                            | 89 |
| Tabel 4.25 Penilaian pelanggan terhadap tingkat suku bunga KCA yang rendah .....                                      | 90 |
| Tabel 4.26 Penilaian pelanggan terhadap penilaian barang jaminan yang tinggi                                          | 91 |
| Tabel 4.27 Penilaian pelanggan terhadap pelunasan dapat dicicil .....                                                 | 91 |
| Tabel 4.28 Penilaian pelanggan terhadap kantor Pegadaian tersebar luas sehingga mudah di dapatkan .....               | 92 |
| Tabel 4.29 Penilaian pelanggan terhadap nilai emas mengikuti harga pasar ....                                         | 93 |
| Tabel 4.30 Penilaian pelanggan terhadap karyawan Pegadaian dapat mengatasi Masalah tanpa masalah pada pelanggan ..... | 94 |
| Tabel 4.31 Penilaian pelanggan terhadap saya bangga menjadi pelanggan Pegadaian .....                                 | 94 |
| Tabel 4.32 Penilaian pelanggan terhadap dengan menjaminkan barang jaminan di Pegadaian jauh lebih aman .....          | 95 |
| Tabel 4.33 Penilaian pelanggan terhadap pengalaman bertransaksi terbaik                                               |    |

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| yaitu di Pegadaian .....                                                         | 96  |
| Tabel 4.34 Penilaian pelanggan terhadap Pegadaian adalah tempat yang aman        |     |
| Untuk meminjam uang tunai .....                                                  | 96  |
| Tabel 4.35 Penilaian pelanggan terhadap Pegadaian mudah dalam mendapatkan        |     |
| Pinjaman dan mengatasi masalah .....                                             | 98  |
| Tabel 4.36 Penilaian pelanggan terhadap Pegadaian efisien dalam setiap transaksi | 98  |
| Tabel 4.37 Variables Entered / Removed .....                                     | 99  |
| Tabel 4.38 Model Summary .....                                                   | 100 |
| Tabel 4.39 Coefficients .....                                                    | 101 |