



**PENGARUH BUKTI LANGSUNG, KEHANDALAN,  
DAN JAMINAN JASA GADAI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN  
(PERSERO) KANTOR CABANG SERPONG**

**KARYA AKHIR**

Oleh  
**KINSAR P. SARAGIH**  
55110110055

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



**PENGARUH BUKTI LANGSUNG, KEHANDALAN,  
DAN JAMINAN JASA GADAI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN  
(PERSERO) KANTOR CABANG SERPONG**

**KARYA AKHIR**

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

**Oleh**

**KINSAR P. SARAGIH**

**55110110055**

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

## **PENGESAHAN**

Judul : Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, dan Jaminan Jasa  
Gadai terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian  
(Persero) Kantor Cabang Serpong

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Kinsar Putra Saragih

NIM : 55110110055

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

**Mengesahkan :**

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

**Direktur Program Pascasarjana**

**Dr. Rina Astini, SE,MM**

**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Pembimbing Utama**

**Dr. Mudji Sabar, SE, MM**

## PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, dan Jaminan Jasa  
Gadai terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian  
(Persero) Kantor Cabang Serpong

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Kinsar Putra Saragih

NIM : 55110110055

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 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, Oktober 2012

Kinsar Putra Saragih

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kasih dan berkat-Nya yang melimpah dan tak terhingga kepada saya, sehingga atas bimbingan dan jalan yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul : **“Pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, dan Jaminan Jasa Gadai terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian ( Persero) Kantor Cabang Serpong.”**

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta yang telah banyak memberikan doa, kasih sayang, kesabaran serta dukungan dan kepada abang, kakak dan adikku yang telah memberikan doa semangat selama penulisan tesis ini.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Mudji Sabar, SE., MM selaku pembimbing utama yang telah bersedia membimbing saya dan atas segala waktu serta arahannya yang penuh kesabaran kepada saya. Disamping itu, penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Rina Astini, SE., MM. Selaku ketua program studi Magister Manajemen program pascasarjana Universitas Mercu Buana.
2. Seluruh dosen dan staf pengajar pada program pascasarjana program studi magister manajemen yang telah memberikan banyak ilmu dan pembelajaran yang sangat berharga.

3. Ibu Sumarmi, SE. Selaku Pemimpin Cabang, dan Ibu Ely Suratmi, SE. Selaku manajer usaha lain, serta para pegawai tetap (Pengelola UPC, Penaksir, Analisis kredit), para staf PAP, dan petugas pengamanan di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Serpong.
4. Rekan-Rekan mahasiswa MM angkatan 16. Lina Fery Guntari, I Nyoman B, Elisabeth Tika, Nury Suzanty, ( untuk kelompok Bhineka, dan Trio UGD ) serta teman-teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.
5. Teman-teman di Kampung Marimar Rusun Petamburan, temen *ngonstore* bareng yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan masukan yang membangun. Harapan penulis semoga tesis ini bisa menambah wawasan dan bermanfaat bagi kita semua.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Serpong, Oktober 2012  
Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4.1 Maksud Penelitian.....	8
1.4.2 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	9
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero).....	11
2.1.1 Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) .....	12
2.1.2 Budaya Kerja PT. Pegadaian (Persero).....	13
2.2 Lingkup Bidang Usaha .....	14

2.2.1	Usaha Inti .....	14
2.2.1	Usaha Lainnya .....	15
2.3	Sumber Daya .....	16
2.4	Tantangan Bisnis .....	18
2.5	Proses Bisnis .....	19
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>		
3.1	Kajian Pustaka .....	21
3.1.1	Konsep Pemasaran .....	21
3.1.2	Kualitas Pelayanan .....	22
3.1.3	Kepuasan Nasabah .....	26
3.1.4	Kajian Penelitian Terdahulu .....	29
3.2	Kerangka Pemikiran .....	32
3.3	Hipotesis .....	32
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>		
4.1	Objek Riset, Tempat, dan waktu Penelitian .....	33
4.2	Metodologi Penelitian .....	34
4.2.1	Metode Penelitian .....	34
4.2.2	Populasi dan Sampel .....	35
4.2.2.1	Populasi .....	35
4.2.2.2	Sampel .....	35
4.2.3	Kerangka Sampling .....	36
4.2.4	Teknik Pengumpulan Data .....	37
4.2.5	Operasionalisasi Variabel .....	37
4.2.6	Teknik Analisis Data .....	39
4.2.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian .....	39
4.2.6.2	Uji Asumsi Klasik Regresi .....	40



4.2.7	Metode Analisa Data .....	41
4.2.7.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
4.2.7.2	Pengujian Hipotesis .....	42
4.2.7.3	Analisis Koefisien Determinasi .....	46
4.2.7.4	Analisis Korelasi Berganda .....	47
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1	Karakteristik Responden.....	48
5.2	Analisis Deskriptif .....	54
5.2.1	Deskriptif Variabel Bukti Langsung .....	54
5.2.1.1	Deskriptif Dimensi Penampilan Fasilitas Fisik..	55
5.2.1.2	Deskriptif Dimensi Penampilan Personil.....	55
5.2.2	Deskriptif Variabel Kehandalan .....	56
5.2.2.1	Deskriptif Dimensi Akurat .....	57
5.2.2.2	Deskriptif Dimensi Terpercaya .....	57
5.2.3	Deskriptif Variabel Jaminan .....	58
5.2.3.1	Deskriptif Dimensi Keamanan .....	59
5.2.3.2	Deskriptif Dimensi Kenyamanan .....	60
5.2.4	Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah .....	60
5.2.4.1	Dimensi Membeli Ulang .....	61
5.2.4.2	Dimensi Komplen .....	62
5.2.4.3	Dimensi Perhatian .....	63
5.3	Uji Reliabilitas dan Validitas .....	63
5.4	Uji Asumsi Klasik Regresi .....	65
5.4.1	Uji Normalitas .....	65
5.4.2	Uji Multikolinearitas .....	66
5.4.3	Uji Autokorelasi .....	67
5.4.4	Uji Heteroskedastisitas .....	68

5.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
5.6	Uji t (Uji Regresi Secara Parsial).....	72
	5.6.1 Pengaruh Bukti Langsung (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	72
	5.6.2 Pengaruh Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	74
	5.5.3 Pengaruh Jaminan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	77
5.7	Uji F (Uji Regresi Secara Simultan).....	79
5.8	Koefisien Determinasi .....	82
5.9	Matrik Korelasi Antar Dimensi .....	82
	5.9.1 Matrik Korelasi Dimensi Bukti Langsung terhadap dengan Kepuasan Nasabah .....	82
	5.9.2 Matrik Korelasi Dimensi Keandalan terhadap dengan Kepuasan Nasabah .....	85
	5.9.3 Matrik Korelasi Dimensi Jaminan terhadap dengan Kepuasan Nasabah .....	87
	5.9.4 Matrik Korelasi Antar Variabel .....	90
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>		
6.1	Kesimpulan .....	93
6.2	Saran .....	94

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Omzet KCA dalam 3 tahun terakhir .....	3
Tabel 1.2	Ringkasan kritik dan saran Bulan April – Mei 2012 .....	4
Tabel 1.3	Formasi Pegawai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Serpong.....	6
Tabel 3.1	Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 4.1	Data Nasabah Kantor Pegadaian Cabang Serpong Periode 1 Januari 2012 s.d. 30 April 2012 .....	36
Tabel 4.2	Operasionalisasi Variabel .....	38
Tabel 4.3	Interpretasi Nilai $R^2$ .....	46
Tabel 4.4	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	47
Tabel 5.1	Karakteristik Responden .....	53
Tabel 5.2	Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 5.3	Uji Validitas .....	65
Tabel 5.4	Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
Tabel 5.5	Hasil Uji Autokorelasi.....	68
Tabel 5.6	<i>Coefficients</i> .....	69
Tabel 5.7	Uji t Bukti Langsung terhadap kepuasan nasabah.....	72
Tabel 5.8	Uji t kehandalan terhadap kepuasan nasabah.....	75
Tabel 5.9	Uji t Jaminan terhadap kepuasan nasabah.....	77
Tabel 5.10	Uji F.....	79
Tabel 5.11	Koefisien Determinasi .....	82
Tabel 5.12	Korelasi Dimensi Bukti Langsung .....	83
Tabel 5.13	Korelasi Dimensi Kehandalan.....	86
Tabel 5.14	Korelasi Dimensi Jaminan.....	88
Tabel 5.15	Korelasi Antar Variabel.....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	29
Gambar 3.2	Kerangka Pemikiran.....	32



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1	Jenis Kelamin .....	48
Grafik 5.2	Usia .....	49
Grafik 5.3	Pendidikan .....	50
Grafik 5.4	Pekerjaan .....	50
Grafik 5.5	Pendapatan / bulan .....	51
Grafik 5.6	Tujuan Pinjaman .....	52
Grafik 5.7	Variabel Bukti Langsung .....	54
Grafik 5.8	Dimensi Penampilan Fasilitas Fisik .....	55
Grafik 5.9	Dimensi Penampilan Personil .....	56
Grafik 5.10	Variabel Keandalan .....	56
Grafik 5.11	Dimensi Akurat .....	57
Grafik 5.12	Dimensi Terpercaya .....	58
Grafik 5.13	Variabel Jaminan .....	58
Grafik 5.14	Dimensi Keamanan .....	59
Grafik 5.15	Dimensi Kenyamanan .....	60
Grafik 5.16	Variabel Kepuasan Nasabah .....	61
Grafik 5.17	Dimensi Membeli Ulang .....	61
Grafik 5.18	Dimensi Komplen .....	62
Grafik 5.19	Dimensi Perhatian .....	63
Grafik 5.20	Hasil Uji Normalitas .....	66
Grafik 5.21	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68