

ABSTRACT

As a State Owned Company with core services in the mortgage business, Pawn Shops are currently facing many challenges. The existence of the Anti Monopoly Law, the draft design Pawn Service Act and the competition with sharia banks , either private property or owned by the government which runs the service-based Islamic mortgage (rahn).

State Pawnshop implementing strategic expansion and market penetration by opening a Branch Service Unit (UPC) in Indonesia and optimize the performance of existing branches. This had an impact on service quality degradation, lack of communication skills of employees and physical appearance that tends to decrease. Given the current competitors, this product is considered to have deficiencies that need to be repaired, among other things, high interest rates (capital leases) and not based online. In some branches the indication that customers start to move away can be seen from the decline in subscriber growth. This result is not achieved the target set.

This study uses analysis (hypothesis verification) with the 131 sample respondents. The research data was collected using questionnaires, interviews and document study. Validity and reliability tests are used to measure individual items of research variables. The data were analyzed using descriptive analysis to explain the variable data research and analysis techniques multiple regression and t test to examine the influence of independent variables on the dependent variable. Level of significance was determined in this research is 0,05.

Based on the results of regression analysis showed that: (1). Independent Variable product quality and service quality impact simultaneously on the dependent variable of customer satisfaction , (2) Most quality products and service quality had significant impact more than from this study that significance level of 0.05.

Thus from this study can be concluded that the decline in quality of product and service quality and customer satisfaction that can affect the impact of the declining number of subscribers by using similar or substitute competitors' products.

The State Pawnshop management needs to improve the quality of products and services, including building a network of integrated information technology (online), improvement in physical appearance and safety, look for cheaper sources of capital to lower interest rates at competitive levels and swiftly changing the status of the General Company to Limited Liability Company (ltd)

ABSTRAK

Sebagai suatu Badan Usaha Milik Negara dengan usaha intinya jasa gadai, Perum Pegadaian saat ini menghadapi berbagai tantangan. Adanya Undang Undang Anti Monopoli, draf Rancangan Undang Undang Jasa Gadai dan persaingan dengan Bank Bank Syariah baik swasta, maupun milik pemerintah yang menjalankan jasa gadai yang berbasis Syariah (*rahn*).

Pegadaian menjalankan Strategi ekspansi dan penetrasi pasar dengan membuka Unit Unit Pelayanan Cabang (UPC) di seluruh Indonesia dan optimalisasi kinerja cabang yang ada. Hal ini berdampak pada penurunan kualitas layanan, kurangnya kemampuan komunikasi karyawan dan tampilan fisik yang cenderung menurun. Dengan adanya pesaing saat ini, produk yang ada dirasa memiliki kekurangan yang perlu di perbaiki, yaitu antara lain tingginya suku bunga (sewa modal) dan belum berbasis online. Di beberapa kantor cabang sudah ada indikasi perpindahan nasabah yang dapat dilihat dari menurunnya pertumbuhan nasabah. Hal ini berakibat tidak tercapai dari target yang ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metode analisis (pembuktian hipotesis) dengan sampel penelitian sebanyak 131 responden. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner, wawancara dan studi dokumen. Uji Validitas dan Reliabilitas digunakan untuk mengukur setiap item variabel penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel penelitian dan teknik analisis regresi berganda dan t test untuk menguji pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 0.05.

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh bahwa : (1).Variabel Independen kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan pada variabel dependen kepuasan pelanggan ; (2) Secara parsial kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan lebih besar dari tingkat signifikansi penelitian ini yakni 0.05.

Maka dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penurunan kualitas produk dan kualitas pelayanan dan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dapat berimbas pada menurunnya jumlah pelanggan dan beralih pada produk pesaing baik itu sejenis maupun substitusinya.

Untuk itu pihak manajemen Perum Pegadaian perlu untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan diantaranya membangun jaringan teknologi informasi yang terintegrasi (online), perbaikan tampilan fisik dan keamanan, mencari sumber modal kerja yang lebih murah agar dapat menurunkan suku bunga pada level yang kompetitif dan segera berubah status dari Perusahaan Umum ke Perseroan Terbatas (PT).

PENGESAHAN

Judul : **Analisis Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Perum Pegadaian Petamburan**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Firman Alghazali

N I M : 55107110060

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 12 Agustus 2010

Mengesahkan

Direktur Pascasarjana

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Ir. Dana Santoso,M.Eng.Sc.,Ph.D

Ir.Har Adi Basri M.Ec,Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Pembimbing

Ir.Har Adi Basri M.Ec,Ph.D

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa semua pernyataan saya dalam karya akhir ini :

Judul : **Analisis Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perum Pegadaian Petamburan**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Firman Alghazali

N I M : 55107110060

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 12 Agustus 2010

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian di 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 pengolahan yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 12 Agustus 2010

Firman Alghazali
KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunianya, shalawat dan salam penulis panjatakan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah mengantarkan umatnya dari kegelapan kepada alam yang terang benderang dengan berpedoman pada Alquran dan Al-Hadist.

Penulisan karya akhir ini merupakan sebuah ujian dan tugas yang sangat menantang bagi penulis, melalui karya akhir ini penulis dapat mengetahui dan mengimplementasikan secara konkret teori-teori yang dipelajari selama menempuh pendidikan di program magister manajemen universitas mercu buana ini ke dalam bentuk tulisan yang terstruktur dan tersusun secara ilmiah.

Penulis sangat menyadari masih banyak diperlukan penyempurnaan dalam karya akhir ini baik dari sisi substansi penulisan, maupun dari tata cara dan teknis penulisannya. Namun demikian penulis telah berupaya optimal agar karya akhir ini memiliki kualitas yang baik dan dapat diterima sebagai salah satu karya yang dapat memberikan kontribusi bagi dunia bisnis dan pendidikan di Indonesia.

MERCU BUANA
Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada :

1. Bapak Ir.Har Adi Basri M.Ec.Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mertcu Buana Jakarta dan selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah dengan sabar selalu memberikan motivasi, selalu mengingatkan

dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan karya akhir ini.

2. Kepada Dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran dan masukan yang sangat membangun dalam sidang karya akhir ini.
3. Para Dosen dan Karyawan Universitas Mercu Buana yang banyak membantu dalam proses perkuliahan dan penyelesaian karya akhir ini.
4. Kepada kedua orang tua penulis yaitu bapak Abdullah Manaf dan ibu Nurhidayah yang selalu memberikan dukungan , doa, semangat dan kasih saying tiada henti kepada penulis.
5. Kepada istriku Riana Zulianti Nahar dan anakku Rania Iman Zahwa yang telah ikhlas memberikan waktunya dan sebagai pemberi motivasi dan semangat penulis dalam penyelesaian studi ini.
6. Sdr.Achmad Prasetyo,Rio Anugerah,Khairul Azhari, dan teman teman mahasiswa Program Magister Manajemen angkatan 10 yang telah banyak membantu, memberikan dukungan, motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan studi dan penyelesaian karya akhir ini.

Akhir kata, besar harapan penulis agar tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

Jakarta, Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.6. Sistematika Penulisan	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Pegadaian	12
2.2. Visi dan Misi Perusahaan	16
2.3. Usaha Perkreditan dan Usaha Lain Perum Pegadaian	18

2.4. Sumber Daya	19
2.5. Tantangan Bisnis dan Prospek Usaha	22
2.6. Sasaran dan Strategi Perum Pegadaian	24

BAB III KAJIAN PUSTAKA , KERANGKA BERPIKIR DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka	24
3.2. Kajian Penelitian Terdahulu	35
3.3.Rerangka Penelitian.....	37
3.4.Kerangka Berpikir.....	42
3.5. Hipotesis Penelitian.....	44

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Metode Pengumpulan Data.....	45
4.2. Tempat dan Waktu Penelitian	45
4.3. Populasi dan Sampling.....	45
4.4. Instrumen Penelitian	46
4.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
4.6. Metode Analisis	51

BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1. Uji Validitas	54
5.2. Analisis Realibilitas.....	55
5.3. Analisis Deskriptif.....	59
5.4. Analisis Regresi Berganda.....	72

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. Kesimpulan.....	78
6.2. Rekomendasi.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	79
RIWAYAT HIDUP.....	109



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Pinjaman Yang Diberikan.....	13
Tabel 2.2 : Perkembangan Jumlah Nasabah.....	14
Tabel 3.1 : Kajian Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 5.1 : Perhitungan Korelasi Antar Variabel.....	55
Tabel 5.2 : Uji Realibilitas Kualitas Produk.....	56
Tabel 5.3 : Uji Realibilitas Pelayanan.....	57
Tabel 5.4 : Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 5.5 : Persentase Nasabah Pegadaian Berdasarkan Jenis Kelamin Th 2010.....	59
Tabel 5.6 : Tingkat Kepuasan Nasabah berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 5.7 : Persentase Nasabah Pegadaian Berdasarkan Umur Th 2010.....	62
Tabel 5.8 : Tingkat Kepuasan Nasabah berdasarkan Umur.....	63
Tabel 5.9 : Persentase Nasabah Pegadaian Berdasarkan Jenis Pekerjaan Th 2010.....	64
Tabel 5.10: Tingkat Kepuasan Nasabah berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65
Tabel 5.11: Persentase Nasabah Pegadaian Berdasarkan Pendidikan Th 2010.....	66
Tabel 5.12: Tingkat Kepuasan Nasabah berdasarkan Pendidikan.....	67
Tabel 5.13: Persentase Nasabah Pegadaian Berdasarkan Status Perkawinan Th 2010	68
Tabel 5.14: Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Status Perkawinan.....	69
Tabel 5.15: Persentase Nasabah Pegadaian Berdasarkan Penghasilan Th 2010.....	70
Tabel 5.16: Tingkat Kepuasan Nasabah berdasarkan Penghasilan.....	71
Tabel 5.17: Uji Kenormalan Data.....	72

Tabel 5.18 : R Square.....	73
Tabel 5.19 :Tabel Anova.....	75
Tabel 5.20 : Analisis Regresi.....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Kerangka Pemikiran..... 36



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 : Tabulasi Silang.....	87
Lampiran 3 : Analisis Reliabilitas Kualitas Produk.....	91
Lampiran 4 : Analisis Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	92
Lampiran 5 : Analisis Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	93
Lampiran 6 : Tabulasi Silang.....	94
Lampiran 7 : Eksplorasi Data.....	98
Lampiran 8 : Analisis Data.....	100
Lampiran 9 : Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan.....	102

