

**PENGARUH PROMOSI DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN
(PERSERO) UNIT PELAYANAN CABANG
PUNGGUR BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Eberlin Dachi
140610040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH PROMOSI DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN
(PERSERO) UNIT PELAYANAN CABANG
PUNGGUR BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Eberlin Dachi
140610040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pegarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 06 Agustus 2018



Eberlin Dachi
140610040

**PENGARUH PROMOSI DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN
(PERSERO) UNIT PELAYANAN CABANG
PUNGGUR BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Eberlin Dachi
140610040**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 06 Agustus 2018



**Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Era globalisasi sekarang ini, dalam dunia bisnis terjadi persaingan ketat, apalagi perusahaan dalam bidang produk atau jasa. Promosi dan fasilitas sering menjadi masalah yang dihadapi oleh PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Punggur Batam. Tidak dipungkiri bahwa promosi dan fasilitas merupakan salah satu yang bisa meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh, dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 142 responden yang menjadikan seluruh nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur Batam sebagai responden. Selanjutnya data yang telah terkumpul dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan alat hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 20. Hasil dari analisis regresi linear berganda menunjukkan persamaan sebagai berikut: $(Y = 5,410 + 0,308 X_1 + 0,249 X_2)$. Nilai *R Square* (R^2) yang dihasilkan sebesar 0,314 atau sebesar 31,4% dan nilai uji F_{hitung} sebesar 31,837 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,06 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel promosi dan variabel fasilitas, secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Kata kunci: Promosi, Fasilitas, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

In this era of globalization, for business world there is intense competition, moreover companies in the field of products or services. Promotion and facilities are often the problem that faced by PT Pegadaian (Persero) Service Unit Punggur Batam. No doubt that promotion and facilities is one that can increase customer satisfaction. This research aims to determine the effect of promotion and facilities on customer satisfaction. The sampling technique used in this research is saturated sampling, with data collection methods through questionnaires. The sample used in this research as many as 142 respondents who make all customers in PT Pegadaian (Persero) Unit Punggur Batam Branch as respondents. Furthermore, the data collected in this research using the help of SPSS (Product and Service Solution Statistics) version 20. The results of multiple linear regression analysis show the following equation: ($Y = 5.410 + 0.308 X_1 + 0.249 X_2$). The value of R Square (R^2) produced is 0.314 or equal to 31.4% and the test value of F_{count} is 31.837 greater than F_{table} of 3.06 with a significant value of $0.000 < 0.05$, so H_0 is rejected and accepts H_a . Then it can be concluded that the promotion variables and facility variables, together have a significant effect on customer satisfaction variables.

Keywords: *Promotion, Facilities, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Studi Strata Satu (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi dengan judul pengaruh promosi dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) unit pelayanan cabang Punggur Batam. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membantu serta membimbing penulis dalam memberikan arahan, motivasi, saran, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
5. Kedua orang tua yang selalu membawakan dalam doa.
6. Seluruh dosen Universitas Putera Batam, khususnya Jurusan Manajemen yang telah banyak mendidik dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
7. Desi Natalia Tambunan yang selalu memberikan saran dan semangat untuk menyelesaikan program studi ini.
8. Ibu Vinda Yuwinda selaku pengelola PT Pegadaian (Persero) UPC Punggur Batam yang telah memberikan waktunya untuk mencari dan memberikan seluruh data kepada penulis yang diperlukan.
9. Seluruh rekan seperjuangan mahasiswa/i Program Studi Manajemen angkatan 2014 yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.
10. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkatnya, Amin.

Batam, 06 Agustus 2018
Penulis

Eberlin Dachi
140610040

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.6.1. Manfaat Teoritis	9
1.6.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Teori Dasar	10
2.1.1. Promosi	10
2.1.1.1. Pengertian Promosi	10
2.1.1.2. Bauran Promosi	11
2.1.1.3. Tujuan Promosi	12
2.1.1.4. Indikator Promosi	13
2.1.2. Fasilitas	14
2.1.2.1. Pengertian Fasilitas	14
2.1.2.1.1. Faktor-Faktor Fasilitas	15
2.1.2.3. Indikator Fasilitas	16
2.1.3. Kepuasan Nasabah	17
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Nasabah	17
2.1.3.2. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah	18
2.1.3.3. Indikator Kepuasan Nasabah	18
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Berpikir	24
2.4. Hipotesis Penelitian	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Desain Penelitian	27
3.2. Operasional Variabel	27
3.2.1. Variabel bebas.....	28
3.2.1.1. Promosi (X_1)	28
3.2.1.2. Fasilitas (X_2)	29
3.2.2. Variabel Tergantung atau Variabel Terikat	30
3.2.2.1. Kepuasan Nasabah (Y)	31
3.3. Populasi dan Sample Penelitian.....	32
3.3.1. Populasi Penelitian.....	32
3.3.2. Sampel Penelitian.....	32
3.4. Sumber Data Penelitian.....	33
3.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	33
3.6. Metode Analis Data	34
3.6.1. Analisis Deskriptif	35
3.6.2. Uji Validitas Data	36
3.6.3. Uji Reliabilitas Data.....	37
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.4.1. Multikolinearitas	38
3.6.4.2. Uji Normalitas.....	39
3.6.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.6.5. Uji Hipotesis	40
3.6.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.6.5.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.6.5.3. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)	42
3.6.5.4. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	43
3.7. Lokasi Penelitian.....	44
3.8. Jadwal Penelitian	44
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.1. Profil Responden.....	45
4.1.1.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.1.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.1.1.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	48
4.1.1.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.1.2. Analisis Deskriptif	50
4.1.2.1. Analisis Deskriptif Promosi (X_1)	51
4.1.2.2. Analisis Deskriptif Fasilitas (X_2)	55
4.1.2.3. Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y)	58
4.1.3. Hasil Uji Validitas Data	61
4.1.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	63
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	64
4.1.5.1. Hasil Uji Normalitas	64
4.1.5.2. Hasil Uji Multikolinieritas	67

4.1.5.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
4.1.6. Uji Hipotesis	69
4.1.6.1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	69
4.1.6.2. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	70
4.1.6.3. Hasil Uji t (Parsial)	71
4.1.6.4. Hasil Uji F (Simultan).....	73
4.2. Pembahasan.....	73
4.2.1. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah	74
4.2.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah	75
4.2.3. Pengaruh Promosi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1. Simpulan	78
5.2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1	Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2	Diagram Pie Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4.3	Diagram Pie Berdasarkan Pendidikan	48
Gambar 4.4	Diagram Pie Berdasarkan pekerjaan	49
Gambar 4.5	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	65
Gambar 4.6	Hasil Uji Normalitas <i>P-P Plot</i>	66

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah 2017	4
Tabel 1.2	Fasilitas PT. Pegadaian (Persero) Punggur	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1	Variabel Independen dan Indikatornya	30
Tabel 3.2	Variabel Dependen dan Indikatornya.....	32
Tabel 3.3	Skala <i>likert</i>	34
Tabel 3.4	Rentang Skala.....	36
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif	50
Tabel 4.6	X1.1.....	51
Tabel 4.7	X1.2.....	52
Tabel 4.8	X1.3.....	52
Tabel 4.9	X1.4.....	53
Tabel 4.10	X1.5.....	53
Tabel 4.11	Total Skor Indikator Variabel Promosi (X1)	54
Tabel 4.12	X2.1.....	55
Tabel 4.13	X2.2.....	55
Tabel 4.14	X2.3.....	56
Tabel 4.15	X2.4.....	56
Tabel 4.16	X2.5.....	57
Tabel 4.17	Total Skor Indikator Variabel Fasilitas (X2)	57
Tabel 4.18	Y.1.....	58
Tabel 4.19	Y.2.....	59
Tabel 4.20	Y.3.....	59
Tabel 4.21	Y.4.....	60
Tabel 4.22	Total Skor Indikator Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	60
Tabel 4.23	Hasil Uji Validitas Promosi (X1).....	62
Tabel 4.24	Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	62
Tabel 4.25	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	63
Tabel 4.26	Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.27	Hasil uji one sampel kolmogrov-smirnov	66
Tabel 4.28	Hasil Uji Multikolinieritas Data.....	67
Tabel 4.29	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.30	Hasil Uji Linier Berganda	69
Tabel 4.31	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	71
Tabel 4.32	Hasil Uji t (Parsial).....	72
Tabel 4.33	Hasil Uji F (Simultan).....	73

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rentang Skala	35
Rumus 3.2 Korelasi	36
Rumus 3.3 Uji Reliabilitas	38
Rumus 3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	40
Rumus 3.5 Koefisien Determinan	41
Rumus 3.6 R^2	42
Rumus 3.7 Uji F	42
Rumus 3.8 Uji t	43