

**PENGARUH PRODUK, SUKU BUNGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT PEGADAIAN (PERSERO) DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

RITA HANDAYANI TAMBUNAN

140610061

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

**PENGARUH PRODUK, SUKU BUNGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT PEGADAIAN (PERSERO) DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**



Oleh :

**Rita Handayani Tambunan
140610061**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Rita Handayani Tambunan

NPM/NIP : 140610061

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan Bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH PRODUK, SUKU BUNGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) DI KOTA BATAM

Adalah Skripsi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan atau megister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing. 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 pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 juni 2018

Materai 6000

Rita Handayani Tambunan
140610061

**PENGARUH PRODUK, SUKU BUNGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT PEGADAIAN (PERSERO) DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Rita Handayani Tambunan
140610061**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 9 agustus 2018

**Tiurniari Purba S.E, M.M
Pembimbing**

ABSTRAK

Di zaman sekarang ini masyarakat masih banyak menggunakan jasa rentenir dari pada harus ke lembaga keuangan seperti pegadaian dikarenakan menurut kebanyakan masyarakat meminjam uang kepada rentenir cukup mudah hanya bermodalkan kepercayaan. Didalam pegadaian ada bermacam macam produk salah satunya kredit, ketika nasabah melakukan kredit pasti pasti ada nasabah yang mengalami kredit macet, Promosi merupakan unsur penting dalam suatu bauran pemasaran, dimana baik buruknya suatu produk dan bagaimana promosi yang dilakukan oleh koperasi terhadap nasabah akan membawa pengaruh bagi kelangsungan hidup pegadaian yang akan datang. Adapun promosi yang dilakukan pegadaian agar nasabah selalu senang dengan inovasi dan akan terciptanya kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Produk, Suku Bunga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Batu Aji Batam yang berlokasi di Komp. Pasar Melayu, Jl. Letjend Suprpto, Bukit Tempayan, Batu Aji, Kota Batam, Kepulauan Riau. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 399 orang yang diambil menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur 28 indikator. Penelitian ini dapat menganalisis data menggunakan SPSS (Statistical Social Scence Program), yang merupakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 20. Hasil uji F menunjukkan bahwa produk, suku bunga, dan promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan hasil uji hipotesis pertama bahwa produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Nasabah, hipotesis kedua adalah bahwa suku bunga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis ketiga adalah promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis keempat adalah Produk, Suku Bunga dan Promosi, secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) di kota Batam.

Kata kunci: Produk, Tingkat bunga, Promosi dan kepuasan Nasabah

ABSTRACT

In this day and age many people still use the services of moneylenders rather than having to go to financial institutions like pawnshops because according to most people borrow money from moneylenders is easy enough to only have trust. In a pawnshop there are various types of products, one of which is credit, when a customer does credit, there must be customers who experience bad credit. Promotion is an important element in a marketing mix, where the good and bad of a product and how the promotion carried out by the cooperative will influence the survival of the upcoming pawnshop. The promotion is carried out by pawnshops so that customers are always happy with innovation and will create customer satisfaction. This study aims to analyze the influence of Products, Interest Rates and Promotions on Customer Satisfaction. This research was conducted at PT Pegadaian (Persero) Batam Batu Aji Branch located in Komp. Pasar Melayu, Jl. Letjend Suprpto, Bukit Tempayan, Batu Aji, Batam City, Riau Islands. The sample in this study amounted to 399 people who were taken using non-probability sampling technique with purposive sampling method. Data collection was carried out by distributing questionnaires using a 5-point Likert scale to measure 28 indicators. This study can analyze data using SPSS (Statistical Social Science Program), which is IBM SPSS Statistics 20 software. The results of the F test indicate that products, interest rates, and promotions have a significant influence on customer satisfaction. And the results of the first hypothesis testing that the product has a significant influence on customer satisfaction, the second hypothesis is that interest rates have a positive and significant influence on customer satisfaction. The third hypothesis is that promotion has a positive and significant influence on customer satisfaction. The fourth hypothesis is Product, Interest Rate and Promotion, simultaneously or together have a significant influence on customer satisfaction of PT Pegadaian (Persero) in the city of Batam.

Keywords: *Product, Interest Rate, Promotion and Customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. 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. Tiurniari Purba, S.E., M.M selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan kepada penulis.
2. Dr.Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Riki Rolando S.E selaku Kepala Cabang Penjualan PT Pegadaian (Persero) Batam dan Bapak Windra selaku Pimpinan PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Batu Aji Batam.
5. Teristimewa kepada Orang Tua penulis Bapak Hubbansyah Tambunan dan Ibu Maryam Pasaribu yang setia mendoakan, memberi semangat, motivasi, dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kakak dan adik penulis tersayang yang turut memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat terbaik penulis Josua Sirait, Mira Andelina, Eva Susanti, dan Anggi Sari yang selalu mendukung, membantu, dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan Program Studi Manajemen Perbankan
9. Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Batu Aji Batam yang telah meluangkan waktunya yang berharga untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu. Amin.

Batam, 10 agustus 2018

Rita Handyani Tambunan
(140610061)

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
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.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Usaha Gadai	10
2.1.2 Keuntungan Usaha Gadai.....	11
2.1.3 Pengertian Pemasaran	11
2.1.4 Kepuasan Nasabah	12
2.1.4.1 indikator Variable Kepuasan Nasabah	13
2.1.5 Produk	14
2.1.5.1 Produk Pegadaian.....	15
2.1.5.2 Indikator Variable Produk.....	16
2.1.6 Suku Bunga	17
2.1.6.1 Indikator Variable Suku Bunga.....	17
2.1.7 Promosi	20
2.1.7.1 Indikator Variable Promosi	23
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Operasional Variabel.....	29
3.2.1 Variabel Independen.....	30
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel.....	32
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 3.4.1 Teknik Pengumpulan Data ..	33
3.5 Metode Analisis Data.....	35
3.5.1 Statistik Deskriptif	35
3.5.2 Uji Kualitas Data	36

3.5.2.1	Validitas Data	36
3.5.2.2	Reliabilitas	37
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	39
3.5.3.1	Uji Normalitas	39
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	40
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	40
3.6	Uji Pengaruh 3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.7	Uji Hipotesis	42
3.7.1	Uji T (Parsial)	42
3.7.2	Uji F (Simultan)	43
3.7.3	Uji determinasi (R^2)	44
3.8	Lokasi dan Jadwal Penelitian	44
3.8.1	Lokasi Penelitian	44
3.8.2	Jadwal Penelitian	45
BAB IV		46
Hasil Penelitian Dan Pembahasan		46
4.1	Profil Responden	46
4.1.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2	Data Responden Berdasarkan Usia	47
4.1.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.2	Hasil Penelitian	48
4.2.1	Uji Analisis Deskriptif	48
4.2.1.1	Deskriptif Variabel Produk (X_1)	49
4.2.1.2	Deskriptif Variabel Suku Bunga (X_2)	56
4.2.1.2	Deskriptif Variabel Promosi (X_3)	62
4.2.1.3	Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	64
4.2.2	Uji Kualitas Data	68
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas	68
4.2.2.2	Hasil Uji Reabilitas	70
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	71
4.2.3.1	Uji Normalitas	71
4.2.3.2	Uji Multikolinearitas	73
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas	74
4.2.4	Uji Pengaruh	76
4.2.4.1	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77
4.2.4.2	Uji T (Parsial)	78
4.2.4.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
4.3	Pembahasan	82
4.3.1	Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah	82
4.3.2	Suku Bunga Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah	83
4.3.3	Promosi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah	84
4.3.4	Produk Suku Bunga Dan Promosi Secara Bersama-Sama Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah	85
BAB V		86
SIMPULAN DAN SARAN		86
5.1	Simpulan	86

5.2 Saran.....	87
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penggunaan Produk PT Pegadaian	4
Tabel 1.2	Data Suku Bunga PT Pegadaian.....	5
Tabel 1.3	Data Promosi PT Pegadaian	5
Tabel 1.4	Data Pengambil Kredit PT Pegadaian	6
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	31
Tabel 3.2	Skala Likert	35
Tabel 3.3	Range Validitas	36
Tabel 3.4	Indeks Koefisien Realibilitas	39
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4	Nasabah Merasa Senang Dengan adanya Berbagai Produk yang Di tawarkan oleh PT Pegadaian X1.1	49
Tabel 4.5	Kualitas Produk PT Pegadaian Sangat Memuaskan Nasabah.....	50
Tabel 4.6	Desain Produk Yang Dimiliki PT PT Pegadaian Sesuai dengan Kebutuhan Nasabah.....	50
Tabel 4.7	Ciri Khas Produk Yang Dimiliki Oleh PT Pegadaian sangat berbeda Dengan Perusahaan Pembiayaan Lainnya.....	51
Tabel 4.8	Nama-nama Produk Yang Dimiliki Pegadian Bervariasi	52
Tabel 4.9	Pegadaian Selalu Mengemas Produk Yang Dimiliki Dengan Sebaik Mungkin	52
Tabel 4.10	Pegadaian Memberikan Produk Dengan Ukuran Yang Sangat Bermutu.....	53
Tabel 4.11	Layanan Yang Diberikan Kepada Nasabah Sangat Memuaskan	54
Tabel 4.12	Pegadaian Sangat Menjamin Keamanan Barang Dan Kerahasiaan Data Nasabah.....	54
Tabel 4.13	Nasabah Memberikan Sewa Modal Terhadap Produk Yang Digunakannya.....	55
Tabel 4.14	Tingkat Suku Bunga Yang Diberikan Tidak Memberatkan Nasabah.....	56
Tabel 4.15	Tingkat Suku Bunga Lebih Rendah Dibandingkan Lembaga keuangan Lainnya	57
Tabel 4.16	Tingkat Suku Bunga Yang Diberikan Sesuai Dengan Kebijakan Pemerintah.....	57
Tabel 4.17	Tingkat Suku Bunga Yang Diberikan Masih Dapat Dijanglau Oleh Nasabah	58
Tabel 4.18	Jangka Waktu Pembayaran Bunga Tidak Memberatkan Nasabah.....	59
Tabel 4.19	Tingkat Suku bunga Yang Diberikan Sepadan Dengan Kualitas jaminan Dari Nasabah	59
Tabel 4.20	Tingkat Suku Bunga Yang Diberikan Lebih Rendah Pada Nasabah Kepada Nasabah Yang History Kreditnya Baik.....	60
Tabel 4.21	Tingkat suku bunga yang diberikan sangat kompetitif dibanding Lembaga keuangan lainnya	61

Tabel 4.22 Nasabah Tidak Merasa Terbebani Dengan Tingkat Suku Bunga Yang Diberikan	61
Tabel 4.23 Tingkat Suku Bunga Yang Diajukan Disesuaikan Dengan Jaminan Pihak Ketiga Nasabah	62
Tabel 4.24 Jangkauan Promosi Yang Ditawarkan Pegadaian Sangat Luas	63
Tabel 4.25 Iklan Yang Ditawarkan Pegadaian Senantiasa <i>Up To Date</i>	63
Tabel 4.26 Pegadaian Selalu Memberikan Iklan Yang Berkualitas.....	64
Tabel 4.27 Pegadaian Menyediakan Fasilitas Lengkap Untuk Kenyamanan Nasabah	65
Tabel 4.28 Pegawai Pegadaian Memberikan Layanan Yang Cepat, Akurat Dan Memuaskan	65
Tabel 4.29 Pegawai Selalu Membantu Nasabah Dalam Kesulitan Dalam Melakukan Transaksi	66
Tabel 4.30 Pegawai Pegadaian Selalu Teliti Dan Tepat Dalam Melakukan Transaksi Dengan Nasabah	67
Tabel 4.31 Pegadaian Selalu Memahami Setiap Kebutuhan Nasabah	67
Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4.33 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.34 Hasil One Sample Kolmogorov Smirnov.....	72
Tabel 4.35 Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.36 Hasil Uji Koefisien Korelasi Spearman's rho	75
Tabel 4.37 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4.38 Hasil Uji T	79
Tabel 4.39 Hasil Uji F	81
Tabel 4.40 Hasil Uji Koefisien Determinasi	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Pada P-p Plot.....	72
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Pada Histogram.....	73
Gambar 4.3 Output Scatterplot	76

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin.....	32
Rumus 3.2 Korelasi <i>Corrected Item</i>	37
Rumus 3.3 Cronbach Alpha	38
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	41
Rumus 3.5 Uji T.....	42
Rumus 3.6 Uji F	43