

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PT PEGADAIAN  
(PERSERO) CABANG  
BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**NOVA RIA PANDIANGAN**

**140610056**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANANDAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PT PEGADAIAN  
(PERSERO) CABANG  
BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**NOVA RIA PANDIANGAN**

**140610056**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2019**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Nova Ria Pandiangan  
NPM : 140610056  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa **“SKRIPSI”** yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT PEGADAIAN (Persero) CABANG BATAM”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat orang yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 16 Februari 2019



**PENGARUH KUALITAS PELAYANANDAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PT PEGADAIAN  
(Persero) CABANG  
BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Nova Ria Pandiangan  
140610056**

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

**Batam, 16 Februari 2019**

**Teguh Iman Santoso, S.Sos., M.M.**

**Pembimbing**

## **ABSTRAK**

Dalam lembaga jasa keuangan ada dua yaitu bank dan no bank, lembaga non bank sangat berguna untuk kepentingan masyarakat yang ingin meminjam uang dengan bunga yang sangat rendah, syarat melakukan kredit apabila masyarakat memiliki barang yang akan dijaminkan kepada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam. Kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan hal yang harus dijaga dan terus ditingkatkan oleh PT Pegadaian untuk kepuasan nasabah, karena kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik akan membuat masyarakat senang menggunakan jasa yang ditawarkan PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling karena dalam teknik purposive sampling dibuat kriteria yang bagaimana yang akan dibuat menjadi sampel karena tidak semua kriteria di jadikan sebagai sampel. Metode dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif menggunakan data primer dan menggunakan kuesioner untuk mengetahui hasil tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan yang dirasakan nasabah ketika menggunakan jasa PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 392 responden dan skala pengukuran menggunakan Skala Likert, dan pengujian data menggunakan SPSS 20 dan hasil hipotesis yang didapat adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kualitas layanan; Fasilitas; Kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

*In financial service institutions there are two, namely banks and non-banks, non-bank institutions are very useful for the benefit of people who want to borrow money at very low interest, the condition of doing credit if the community has goods to be guaranteed to PT Pegadaian (Persero) Batam Branch. The quality of services and facilities is something that must be maintained and continuously improved by PT Pegadaian for customer satisfaction, because the quality of services and good facilities will make people happy to use services offered by PT Pegadaian (Persero) Batam Branch. This research was conducted to determine the effect of the quality of services and facilities on customer satisfaction at PT Pegadaian (Persero) Batam Branch. In this study the sampling method uses a purposive sampling technique because in a purposive sampling technique, which criteria are made into samples because not all criteria are made as samples. The method in this study is descriptive analysis using primary data and using a questionnaire to find out the results of respondents' responses to the quality of service, facilities and satisfaction felt by customers when using the services of PT Pegadaian (Persero) Batam Branch. The sample in this study were 392 respondents and the scale of measurement using the Likert Scale, and testing data using SPSS 20 and the results of the hypotheses obtained were that service quality had a significant effect on customer satisfaction, facility variables had a significant effect on customer satisfaction, and together service variables and facilities have a significant influence on customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality; Facilities, Customer Satisfaction*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada prodi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingann 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. Ibu Mauli Siagian selaku Kaprodi Manajemen.
3. Bapak Teguh Iman Santoso, S. Sos., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam yang dengan sabar memberikan bimbingan sampai selesainya skripsi ini.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Direktur dan Staff PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam yang bersedia memberikan data untuk penentuan sampel.
6. Kepada orang tua yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Para responden dan semua pihak yang telah membantu dan bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmatnya kepada kita semua. Sekian dan terimakasih.

Batam, 16 Februari 2019

Nova Ria Pandiangan  
(140610056)

## DAFTAR ISI

|                                          |             |
|------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>        | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>           | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>           | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                      | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT.....</b>                     | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>               | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR RUMUS .....</b>                | <b>xvii</b> |
| <br>                                     |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                 | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....           | 4           |
| 1.3 Batasan Masalah.....                 | 4           |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                | 4           |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....               | 5           |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....              | 5           |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis.....              | 5           |
| 1.6.2 Manfaat Praktis .....              | 5           |
| <br>                                     |             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>      | <b>7</b>    |
| 2.1 Teori Dasar .....                    | 7           |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan.....            | 7           |
| 2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan ..... | 7           |
| 2.1.3 Fasilitas .....                    | 9           |
| 2.1.4 Indikator Fasilitas .....          | 10          |
| 2.1.5 Kepuasan Nasabah .....             | 12          |
| 2.1.6 Indikator Kepuasan Nasabah .....   | 13          |
| 2.2 Hubungan Antar Variabel .....        | 15          |

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah ..... | 15        |
| 2.2.2 Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah.....           | 15        |
| 2.3 Penelitian Terdahulu.....                                     | 16        |
| 2.4 Kerangka pemikiran .....                                      | 17        |
| 2.5 Hipotesis.....                                                | 18        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                            | <b>20</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                       | 20        |
| 3.2 Operasional Variabel .....                                    | 20        |
| 3.2.1 Variabel Dependen .....                                     | 21        |
| 3.2.2 Variabel Independen .....                                   | 22        |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                                     | 22        |
| 3.3.1 Populasi.....                                               | 22        |
| 3.3.2 Sampel .....                                                | 23        |
| 3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....                        | 25        |
| 3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....                                | 25        |
| 3.4.2 Alat Pengumpulan Data .....                                 | 26        |
| 3.5 Metode Analisis Data .....                                    | 26        |
| 3.5.1 Analisis Deskriptip .....                                   | 27        |
| 3.5.1.1 Uji Validitas.....                                        | 28        |
| 3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....                                    | 29        |
| 3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....                                      | 32        |
| 3.5.2.1 Uji Normalitas.....                                       | 32        |
| 3.5.2.2 Uji Multikolinearitas.....                                | 32        |
| 3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....                             | 33        |
| 3.5.3 Uji Hipotesis.....                                          | 33        |
| 3.5.3.1 Uji F ( <i>Fisher</i> ).....                              | 34        |
| 3.5.3.2 Uji t ( <i>Student</i> ).....                             | 35        |
| 3.5.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....                    | 35        |
| 3.5.3.4 Uji Determinasi $R^2$ .....                               | 36        |
| 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....                            | 36        |
| 3.6.1 Lokasi Penelitian.....                                      | 36        |
| 3.6.2 Jadwal Penelitian .....                                     | 37        |

|                                                                                                                           |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                  | <b>38</b>     |
| 4.1. Hasil Penelitian.....                                                                                                | 38            |
| 4.1.1. Hasil Uji Kualitas Data .....                                                                                      | 38            |
| 4.1.1.1. Hasil Uji Validitas Data .....                                                                                   | 38            |
| 4.1.1.2 Hasil Uji Reabilitas Data .....                                                                                   | 43            |
| 4.1.2 Profil Responden.....                                                                                               | 43            |
| 4.1.2.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                                  | 43            |
| 4.1.2.2 Profil Responden berdasarkan Usia .....                                                                           | 44            |
| 4.1.2.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan .....                                                                     | 44            |
| 4.1.2.4 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan .....                                                                      | 45            |
| 4.1.2.5 Profil Responden berdasarkan Pendapatan.....                                                                      | 45            |
| 4.1.3 Analisis Deskriptif .....                                                                                           | 46            |
| 4.1.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....                                                        | 46            |
| 4.1.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X2) .....                                                                 | 54            |
| 4.1.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....                                                           | 59            |
| 4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi .....                                                                               | 60            |
| 4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas .....                                                                                        | 60            |
| 4.1.4.2 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov.....                                                                               | 61            |
| 4.1.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                                                                 | 61            |
| 4.1.4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                                               | 62            |
| 4.1.5 Hasil Uji Pengaruh/ Hipotesis.....                                                                                  | 63            |
| 4.1.5.1 Hasil Uji F.....                                                                                                  | 63            |
| 4.1.5.2 Hasil Uji t.....                                                                                                  | 64            |
| 4.1.5.3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                                                                           | 65            |
| 4.1.5.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                                              | 66            |
| 4.2 Pembahasan .....                                                                                                      | 67            |
| 4.2.1 Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian cabang batam .....                 | 67            |
| 4.2.2 Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian cabang batam.....                           | 67            |
| 4.2.3 Kualitas pelayanan dan Fasilitas bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian cabang batam ..... | 68            |
| <br><b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                 | <br><b>69</b> |
| 5.1 Simpulan.....                                                                                                         | 69            |

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| 5.2 Saran.....                     | 69        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>         | <b>71</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>        |           |
| <b>SURAT IZIN PENELITIAN</b>       |           |
| <b>SURAT BALASAN PENELITIAN</b>    |           |
| <b>LAMPIRAN</b>                    |           |
| <b>SURAT KETERANGAN PENELITIAN</b> |           |

## DAFTAR TABEL

|                   |                                                                                            |    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 1.1</b>  | DataJumlah Nasabah .....                                                                   | 2  |
| <b>Tabel 1.2</b>  | Data Pengambil Kredit .....                                                                | 2  |
| <b>Tabel 1.3</b>  | Data Keluhan nasabah .....                                                                 | 3  |
| <b>Tabel 2.1</b>  | Hasil penelitian terdahulu.....                                                            | 16 |
| <b>Tabel 3.1</b>  | Variabel Dependen dan Indikatornya.....                                                    | 21 |
| <b>Tabel 3.2</b>  | Variabel Independen dan Indikatornya .....                                                 | 22 |
| <b>Tabel 3.3</b>  | Range Validitas .....                                                                      | 28 |
| <b>Tabel 3.4</b>  | Indeks Koefisien Reliabilitas .....                                                        | 31 |
| <b>Tabel 3.5</b>  | Jadwal Penelitian.....                                                                     | 37 |
| <b>Tabel 4.1</b>  | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....                                  | 38 |
| <b>Tabel 4.2</b>  | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....                                  | 39 |
| <b>Tabel 4.3</b>  | Hasil Uji validitas Variabel Fasilitas (X2) .....                                          | 39 |
| <b>Tabel 4.4</b>  | Hasil Uji Validitas variabel Fasilitas (X2) .....                                          | 40 |
| <b>Tabel 4.5</b>  | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....                                    | 40 |
| <b>Tabel 4.6</b>  | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....                                    | 41 |
| <b>Tabel 4.7</b>  | Uji Validitas .....                                                                        | 41 |
| <b>Tabel 4.8</b>  | Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) pengujian<br>SPSS yang pertama ..... | 42 |
| <b>Tabel 4.9</b>  | Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) pengujian<br>SPSS yang kedua .....   | 42 |
| <b>Tabel 4.10</b> | Hasil Uji Reabilitas Variabel Fasilitas (X2) pengujian SPSS yang<br>pertama.....           | 42 |
| <b>Tabel 4.11</b> | Hasil Uji Reabilitas Variabel Fasilitas (X2) pengujian SPSS yang<br>kedua.....             | 42 |
| <b>Tabel 4.12</b> | Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (X1) .....                                  | 43 |
| <b>Tabel 4.13</b> | Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (X1) .....                                  | 43 |
| <b>Tabel 4.14</b> | Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....                                            | 43 |
| <b>Tabel 4.15</b> | Profil Responden berdasarkan Usia .....                                                    | 44 |
| <b>Tabel 4.16</b> | Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....                                               | 44 |
| <b>Tabel 4.17</b> | Profil Responden berdasarkan Pekerjaan .....                                               | 45 |
| <b>Tabel 4.18</b> | Profil Responden berdasarkan Pendapatan .....                                              | 45 |
| <b>Tabel 4.19</b> | Kriteria Analisis Deskripti .....                                                          | 46 |
| <b>Tabel 4.20</b> | Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov .....                                                       | 61 |
| <b>Tabel 4.21</b> | Hasil Uji Multikolinearitas.....                                                           | 62 |

|                   |                                            |    |
|-------------------|--------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 4.22</b> | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....        | 62 |
| <b>Tabel 4.23</b> | Hasil Uji F .....                          | 63 |
| <b>Tabel 4.24</b> | Hasil Uji t .....                          | 64 |
| <b>Tabel 4.25</b> | Hasil Koefisien Regresi.....               | 75 |
| <b>Tabel 4.26</b> | Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 76 |

## DAFTAR GAMBAR

|                    |                                                                                                       |    |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 2.1</b>  | Kerangka Pemikiran .....                                                                              | 18 |
| <b>Gambar 4.1</b>  | Saya merasa senang dengan kesigapan karyawan dalam melayani                                           | 47 |
| <b>Gambar 4.2</b>  | Saya merasa senang karena PT Pegadaian mengerti dengan kebutuhan konsumennya .....                    | 47 |
| <b>Gambar 4.3</b>  | Saya merasa senang karena pelayanan PT Pegadaian efektif dan efisien.....                             | 48 |
| <b>Gambar 4.4</b>  | Saya merasa senang karena PT Pegadaian memiliki karyawan yang baik dan ramah .....                    | 49 |
| <b>Gambar 4.5</b>  | Saya merasa senang karena PT Pegadaian mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.....               | 49 |
| <b>Gambar 4.6</b>  | Saya merasa senang karena PT Pegadaian mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.....               | 50 |
| <b>Gambar 4.7</b>  | Saya merasa nyaman karena perancangan ruangan PT Pegadaian sangat bagus.....                          | 51 |
| <b>Gambar 4.8</b>  | Saya merasa nyaman dengan tata cahaya yang ada diruangan PT Pegadaian.....                            | 52 |
| <b>Gambar 4.9</b>  | Saya merasa nyaman karena ruangnya bersih .....                                                       | 52 |
| <b>Gambar 4.10</b> | Saya merasa nyaman karena ruangnya ditata dengan rapi sehingga indah dipandang .....                  | 53 |
| <b>Gambar 4.11</b> | Saya merasa nyaman karena fasilitas yang diberikan PT Pegadaian sesuai dengan kebutuhan nasabah ..... | 54 |
| <b>Gambar 4.12</b> | Saya merasa nyaman karena fasilitas PT Pegadaian sangat lengkap .....                                 | 54 |
| <b>Gambar 4.13</b> | Saya merasa senang dengan desain interior dan eksterior PT Pegadaian.....                             | 55 |
| <b>Gambar 4.14</b> | Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT Pegadaian .....                                   | 56 |
| <b>Gambar 4.15</b> | Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan PT Pegadaian                                        | 56 |
| <b>Gambar 4.16</b> | Saya berkesempatan memberikan keluhan dan saran kepada PT Pegadaian.....                              | 57 |
| <b>Gambar 4.17</b> | Saya loyalitas dalam menggunakan jasa PT Pegadaian karena pelayanannya yang baik .....                | 58 |
| <b>Gambar 4.18</b> | Saya mendapatkan jawaban yang baik atas komplain yang saya berikan .....                              | 58 |
| <b>Gambar 4.19</b> | Saya bersedia merekomendasikan PT Pegadaian kepada keluarga, saudara/i, teman maupun orang lain.....  | 59 |
| <b>Gambar 4.20</b> | Saya merasa tertarik dengan jasa yang ditawarkan PT Pegadaian                                         | 60 |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 4.21</b> Hasil Uji Normalitas..... | 60 |
|----------------------------------------------|----|

## DAFTAR RUMUS

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| <b>Rumus 3.1</b> <i>Slovin</i> .....          | 24 |
| <b>Rumus 3.2</b> <i>Cronbach Alpha</i> .....  | 30 |
| <b>Rumus 3.2</b> Regresi Linear Berganda..... | 35 |