

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

SKRIPSI



**Oleh:
MEILASRIANA SINAGA
140610045**

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

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

SKRIPSI

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



**Oleh :
Meilasriana Sinaga
140610045**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Meilasriana Sinaga
NPM/NIP : 140610045
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA 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 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, 15 Februari 2019



Meilasriana Sinaga

140610045

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

SKRIPSI

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

**Oleh:
Meilasriana Sinaga
140610045**

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

Batam, 15 Februari 2019

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

**Hikmah, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Lembaga jasa keuangan merupakan bank atau non bank punya pemerintah, lembaga non bank berguna untuk memberi kredit ke masyarakat yang paling utama kepada masyarakat yang pendapatannya sangat rendah, sehingga masyarakat dapat memperoleh dana dengan menjaminkan barang mereka dengan menggunakan yang biasa dinamakan PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam. Kualitas pelayanan dan kepercayaan menjadi suatu permasalahan yang harus dihadapi pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam, karena kualitas pelayanan dan kepercayaan itu sangatlah berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan bagi setiap nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti sejauh mana peran kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam, Penelitian ini menggunakan sampel 281 responden yang diambil menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling, dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui skala likert. Penelitian ini dapat menganalisis data menggunakan SPSS (*Statistical Social Science Program*), yang merupakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 23. Dan hasil uji hipotesis kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, hipotesis kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) cabang Batam.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Financial institutions are banks or non-banks owned by the government, non-bank institutions that are useful for providing credit to the community which is the most important for the very low society, so that people can obtain funds by pledging their goods by using the commonly called PT Pegadaian (Persero) CabangBatam. PT. Pegadaian (Persero) Batam Branch, because of the quality of service and trust in question to increase the satisfaction of each guest at PT Pegadaian (Persero) Batam Branch. Pegadaian (Persero) Batam Branch, This study used a sample of 281 respondents taken using non-probability sampling techniques with purposive sampling method, using multiple linear regression analysis. Data collection is done by collecting question naires through the Likert scale. This study can analyze data using SPSS (Statistical Social Science Program), which is IBM SPSS Statistics 23. Software and the results of hypothesis test that service quality has a significant effect on customer satisfaction, the hypothesis is that trust has a positive and significant effect on customer satisfaction. And hypothesis is the quality of service and trust simultaneously or together have a significant influence on customer satisfaction PT Pegadaian (Persero) branches Batam.

Keywords: Service Quality, Trust, 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 terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
3. Ibu Hikmah, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada 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. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi.
6. Teman seperjuangan Program Studi Manajemen Perbankan
7. Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Batu Aji Batam yang telah meluangkan waktunya yang berharga untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
8. 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, 15 Februari 2019

Meilasriana Sinaga
(140610045)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.2 Faktor-faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.3 Jenis-jenis Pelayanan	11
2.1.1.4 Ciri-ciri Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.5 Dasar-dasar Pelayanan	14
2.1.1.6 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2 Kepercayaan.....	17
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan.....	17
2.1.2.2 Jenis-jenis Kepercayaan	19
2.1.2.3 Manfaat Kepercayaan Nasabah.....	20
2.1.2.4 Karakteristik Kepercayaan Nasabah	21
2.1.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah.....	23
2.1.2.6 Indikator Variabel Kepercayaan Nasabah.....	24

2.1.3 Kepuasan Nasabah	25
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	25
2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Nasabah	26
2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan Nasabah	27
2.1.3.4 Tingkat Kepuasan Nasabah	29
2.1.3.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	29
2.1.3.6 Indikator Kepuasan Nasabah	31
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran	38
2.4 Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	40
3.2 Operasional Variabel	40
3.2.1 Variabel Independen	41
3.2.2 Variabel Dependen	41
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.3.1 Populasi	42
3.3.2 Sampel	43
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	44
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	45
3.5 Metode Analisis Data	45
3.5.1 Statistik Deskriptif	46
3.5.2 Validitas Data	47
3.5.3 Reliabilitas	49
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	50
3.5.4.1 Uji Normalitas	51
3.5.4.2 Uji Multikolinearitas	51
3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas	53
3.6 Uji Pengaruh	53
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	53
3.7 Uji Hipotesis	54
3.7.1 Uji T (Parsial)	55
3.7.2 Uji F (Simultan)	55
3.7.3 Uji Determinasi (R^2)	56
3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian	57
3.8.1 Lokasi Penelitian	57
3.8.2 Jadwal Penelitian	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Profil Responden.....	58
4.1.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	59
4.1.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	59
4.1.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.1.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	60
4.1.2 Analisis Deskriptif	61
4.1.2.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	62
4.1.2.2 Deskriptif Variabel Kepercayaan (X_2).....	64
4.1.2.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	65
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	66
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas Instrument	66
4.1.3.2 Hasil Uji Reabilitas	68
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	69
4.1.4.1 Uji Normalitas.....	69
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas	71
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	72
4.1.5 Uji Pengaruh	74
4.1.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
4.1.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76
4.1.5.3 Uji T (Parsial).....	77
4.1.5.4 Uji F (Simultan)	79
4.2 Pembahasan.....	80
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	80
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah	80
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah	81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Nasabah PT Pegadaian (Persero)	5
Tabel 1.2 Data Jumlah Nasabah yang Bertransaksi Tahun 2017	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	48
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif	49
Tabel 3.4 Range Validitas	50
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas	52
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	59
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	61
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan	63
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif	64
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) .	65
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X_2)	66
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)...	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas	70
Tabel 4.12 Hasil <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i>	72
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Koefisien Korelasi Spearman's Rho</i>	75
Tabel 4.15 Koefisien Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	79
Tabel 4.17 Hasil Uji T	80
Tabel 4.18 Hasil Uji F	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas pada P-Plot	72
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas pada Histogram.....	73
Gambar 4.3 Output Scatterplot.....	76

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin	44
Rumus 3.2 Koefisien Korelasi	50
Rumus 3.3 Conbarch Alpha	51
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda.....	55
Rumus 3.5 T hitung.....	57
Rumus 3.6 Uji F hitung.....	57