

**ANALISIS JASA LAYANAN PT PEGADAIAN  
(PERSERO) BATAM MENGGUNAKAN *SERVQUAL*  
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Mutiara Revi Yulianda**

**130410004**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

**ANALISIS JASA LAYANAN PT PEGADAIAN  
(PERSERO) BATAM MENGGUNAKAN *SERVQUAL*  
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Mutiara Revi Yulianda**

**130410004**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mutiara Revi Yulianda

NPM/NIP : 130410004

Fakultas : Teknik dan Komputer

Program Studi : Teknik Industri

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

**ANALISIS JASA LAYANAN PT PEGADAIAN (PERSERO) BATAM  
MENGUNAKAN *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
ANALYSIS**

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 di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsurunsur 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, 28 Juli 2020



**Mutiara Revi Yulianda**

130410004

**ANALISIS JASA LAYANAN PT PEGADAIAN  
(PERSERO) BATAM MENGGUNAKAN *SERVQUAL*  
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:

**Mutiara Revi Yulianda  
130410004**

Telah disetujui oleh Pembimbing pada  
tanggal seperti tertera dibawah ini

Batam, 28 Juli 2020



Elva Susanti, S.Si., M.Si.

Pembimbing

## ABSTRAK

PT Pegadaian (Persero) Batam adalah salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang mempunyai kegiatan membiayai kebutuhan masyarakat, baik itu bersifat produktif maupun konsumtif dengan menggunakan hukum gadai. PT Pegadaian (Persero) Batam mempunyai 16 produk dan layanan salah satunya ialah kredit cepat dan aman, salah satu layanan yang sering digunakan oleh nasabah. Selama pelayanan terdapat beberapa kendala seperti antrian yang lama, nomor antrian yang masih manual dan ketersediaannya tempat duduk yang terbatas. Sehingga peneliti ingin menganalisa tingkat tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini mengambil data sebanyak 75 nasabah, dan kemudian dilakukan perhitungan menggunakan metode Servqual (Service Quality) untuk mengetahui nilai GAP antara diharapkan (ekspektasi) dan kenyataan (persepsi) yang diterima nasabah, sehingga diketahui tingkat kepuasan yang terdapat pada atribut-atribut pelayanan jasa yang terdiri dari 5 dimensi Serqual, yaitu wujud penampilan (*tangible*), kehandalan jasa (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) hasil GAP digunakan sebagai input data *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang kemudian diketahui 2 Atribut yang harus di perhatikan dalam diagram katesius. Oleh karena itu PT Pegadaian (Persero) Batam perlu mempertahankan kualitas pelayanannya dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya agar optimal dan menempatkan atau menggeser atribut yang berada pada kuadran lain tersebut untuk berada pada kuadran II.

**Kata kunci:** Pegadaian, kepuasan pelanggan, *Service Quality* (Servqual),  
*Importance Performance Analysis* (IPA)

## ABSTRACT

*PT Pegadaian (Persero) Batam is one form of non-bank financial institutions in Indonesia that has activities to finance the needs of the community, both productive and consumptive by using a pawning law. PT Pegadaian (Persero) Batam has 16 products and services, one of them is fast and secure credit, where this service is the most used by customers. During the service there are several obstacles such as the long queue, the queue number with manual counter, limited seats, and so on. So researcher want to analyse the level of customer satisfaction compare with service quality. This study took data from 75 customer, and then performed calculations using the Servqual (Service Quality) method to determine the GAP value between expected (expected) and reality (perception) that received by customers. All the gap has negative value which means that the level of satisfaction found in the attributes of the services from 5 SERVQUAL dimensions, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty, are not as expected and PT. Pegadaian Persero should increase the service quality. By using the GAP value as input data for Importance-Performance Analysis (IPA) then plotted to cartesius diagram, we know that attribute audio visual facility needs to be prioritized for improvement. Then with the improvement by PT. Pegadaian Persero, its expected that the customer will satisfy from the service that provided.*

**Keywords:** *Pegadaian, Customer Satisfaction, Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA)*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT 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 Teknik Industri 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 takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

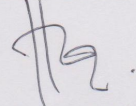
1. Rektor Universitas Putera Batam Dr Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. ;
2. Dekan Fakultas Teknik Universitas Putera Batam Bapak Amrizal, S.Kom., M.SI. ;
3. Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. ;
4. Ibu Elva Susanti, S.Si., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Pihak PT Pegadaian (Persero) Batam yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian, sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar;
7. Kedua orang tua serta keluarga tercinta yang telah memberikan nasihat, doa, dan dukungan moral sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan;
8. Suami tercinta Haernal Hatari dan si kembar Haura – Haziq yang tak hentinya memberikan semangat, support, doa, waktu, dan kasih sayang kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Sahabat Teknik Industri seperjuangan yang bersama-sama saling membantu, tukar-menukar informasi, dan berjuang bersama dalam suka maupun duka;



10. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, amin.

Batam, 28 Juli 2020



Mutiar Revi Yulianda



## Daftar Isi

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT 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 GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah .....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat penelitian .....	4
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Teori Dasar .....	5
2.1.1 Konsep Jasa .....	5
2.1.2 Jasa Pegadaian .....	6
2.1.3 Kepuasan Nasabah .....	8
2.1.4 Kualitas Layanan.....	9
2.1.5 <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	9
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	10
2.2 Uji Analisis Data.....	12
2.2.1 Uji Validitas .....	12
2.2.2 Uji Reabilitas .....	13
2.3 Penelitian Terdahulu.....	13
2.4 Kerangka Pemikiran.....	17
<b>BAB III.....</b>	<b>19</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>

3.1	Desain Penelitian .....	19
3.2	Populasi dan Sampel .....	20
3.2.1	Populasi .....	20
3.2.2	Sampel .....	20
3.3	Operasional Variabel .....	20
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.4.1	Metode Pengumpulan data .....	20
3.4.2	Sumber Data .....	21
3.5	Metode Analisis Data.....	21
3.5.1	Uji Validitas .....	21
3.5.2	Uji Rebialitas .....	21
3.5.3	Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	22
3.5.4	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	22
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	22
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	22
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	23
<b>BAB IV</b>	.....	<b>24</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>24</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	24
4.2	Karakteristik Responden.....	24
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
4.2.2	Berdasarkan Usia .....	25
4.2.3	Berdasarkan pekerjaan .....	25
4.2.4	Berdasarkan Pendidikan .....	26
4.3	Hasil Penelitian.....	26
4.3.1	Hasil Uji Validitas Data.....	27
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	28
4.3.3	Hasil Analisis <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	30
4.3.4	Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	34
<b>BAB V</b>	.....	<b>45</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>45</b>
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>48</b>

<b>LAMPIRAN I.....</b>	<b>50</b>
<b>PENDUKUNG PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN II .....</b>	<b>68</b>
<b>Riwayat Hidup .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN III.....</b>	<b>69</b>
<b>SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Diagram Kartesius.....	11
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Pemikiran .....	17
<b>Gambar 3.1</b> Desain Metode Penelitian Masalah.....	19
<b>Gambar 3.2</b> Lokasi Pegadaian Cabang Mega Legenda.....	22
<b>Gambar 4.1</b> Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
<b>Gambar 4.2</b> Responden Berdasarkan Usia .....	25
<b>Gambar 4.3</b> Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	25
<b>Gambar 4.4</b> Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	26
<b>Gambar 4. 5</b> Diagram Kartesius Analisis IPA .....	35
<b>Gambar 4. 6</b> Diagram Kartesius Dimensi Tangible .....	38
<b>Gambar 4. 7</b> Diagram Kartesius Dimensi Reliability.....	39
<b>Gambar 4. 8</b> Diagram Kartesius Dimensi Responsivness .....	41
<b>Gambar 4. 9</b> Diagram Kartesius Dimensi Assurance.....	42
<b>Gambar 4. 10</b> Diagram Kartesius Dimensi Emphaty .....	43

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Klasifikasi Kesenjangan (GAP) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 2.2</b> Penelitian Terdahulu .....	13
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian .....	23
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan dan Kenyataan.....	27
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan .....	29
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kenyataan .....	29
<b>Tabel 4.4</b> Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Tangibel .....	30
<b>Tabel 4.5</b> Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Reliability .....	31
<b>Tabel 4.6</b> Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Responsiveness .....	32
<b>Tabel 4.7</b> Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Assurance.....	32
<b>Tabel 4.8</b> Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Empathy.....	33
<b>Tabel 4.9</b> Perhitungan Tingkat Kepuasan Nasabah Per Dimensi .....	33
<b>Tabel 4.10</b> Perhitungan Posisi Kuadran Per Atribut .....	34

## DAFTAR RUMUS

<b>(Rumus 2.1)</b> Konsep Servqual.....	10
<b>(Rumus 2.2)</b> Metode IPA Faktor yang Mempengaruhi (x) .....	12
<b>(Rumus 2.3)</b> Metode IPA Faktor yang Mempengaruhi (y) .....	12

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi dan informasi pada era globalisasi saat ini, mengakibatkan sektor perekonomian mengalami pertumbuhan. Perusahaan dihadapkan pada suatu persaingan yang semakin ketat, untuk mampu bertahan perusahaan harus dapat menjalankan strategi bisnis untuk menarik minat pengguna jasa layanan. Perusahaan sebagai bagian dari penggerak sektor ekonomi harus mampu mengantisipasi datangnya ancaman dari pesaing, dan memanfaatkan peluang dengan kekuatan yang ada agar meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Dalam bidang industri baik jasa maupun manufaktur, kualitas merupakan hal yang sangat penting. Semakin baik kualitas jasa dari perusahaan maka perusahaan akan lebih siap menghadapi persaingan bisnis. Setiap dekade selalu menunjukkan persaingan dalam bidang teknologi, inovasi dan pelayanan sehingga memungkinkan perusahaan untuk berkembang dan maju. (Farminta et al., 2015). Kualitas jasa terdiri dari berbagai macam indikator, salah satunya adalah kualitas layanan. Kualitas layanan diartikan sebagai ukuran seberapa besar tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan tingkat ekspektasi nasabah. Dengan kata lain faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang diharapkan oleh nasabah apabila pelayanan melebihi dari yang diharapkan nasabah maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik (positif) dan apabila pelayanan sesuai dengan apa di inginkan nasabah maka di bilang ideal dan sebaliknya jika pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah bisa di katakan kualitas pelayan itu buruk.

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu BUMN yang melayani jasa gadai yang dapat memenuhi kebutuhan keuangan. Pada jaman sekarang ini PT Pegadaian (Persero) masih menjadi salah satu alternatif masyarakat untuk mendapatkan pinjaman yang berupa uang dengan cara menggadaikan barang



berharga yang dimiliki. Sebagai salah satu badan usaha yang dapat membantu masyarakat untuk memecahkan masalah keuangan, maka PT Pegadaian (Persero) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik. Rata-rata nasabah PT Pegadaian (Persero) berasal dari golongan ekonomi menengah ke bawah. Walaupun sekarang sudah mulai bergeser ke golongan ekonomi menengah ke atas. Tingkat pendidikan mereka bervariasi, berasal dari daerah sekitar lokasi kantor dan kebanyakan berjenis wanita. Beberapa barang yang dapat digadaikan yaitu, perhiasan berupa emas atau berlian, *handphone*, sampai kendaraan dan rumah yang mempunyai nilai untuk memenuhi kebutuhan hidup ataupun sebagai modal usaha. PT Pegadaian (Persero) juga melayani investasi emas berupa tabungan emas dan konsinyasi emas, jasa taksiran dan jasa titipan, melayani multi pembayaran online, dan juga pengiriman uang dalam dan luar negeri.

Proses penggadaian di PT Pegadaian (Persero) nasabah datang ke loket penaksiran guna untuk menaksir nilai barang, kemudian nasabah diminta untuk menunggu agar bisa mendapatkan uang pinjaman di loket kasir. Petugas kasir akan menginformasikan nilai barang yang bisa didapatkan oleh nasabah, pada proses ini antara nasabah dengan petugas kasir akan tawar menawar atas nilai barang karena nasabah akan selalu berharap mendapatkan pinjaman yang tinggi dari barang berharga yang dimilikinya.

Setelah observasi awal dilakukan, ditemukan beberapa keadaan yang dapat mengakibatkan penilaian negatif dari para nasabah, seperti nasabah mengantri cukup lama, hasil taksir tidak sesuai dengan harapan nasabah, nomor antrian yang masih manual dan tidak ada informasi digital yang menyatakan urutan nomor antrian, dan jumlah kursi yang terbatas. Dikarenakan banyaknya jasa yang diberikan oleh PT Pegadaian (Persero) Batam dan juga keterbatasan karyawan, maka para nasabah harus menunggu untuk menggunakan jasa PT Pegadaian (Persero) Batam. Setiap nasabah yang datang ke PT Pegadaian (Persero) Batam menginginkan pelayanan yang memuaskan. Dengan sikap dan sifat yang berbeda serta tingkat pendidikan yang bervariasi menimbulkan kesulitan dalam upaya mewujudkan suatu sistem pelayanan yang memuaskan nasabah. Keluhan-keluhan

tersebut akan selalu ada bila tidak ada perbaikan dalam pelayanan jasa gadai itu sendiri.

Berdasarkan penjabaran di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Analisis Jasa Layanan PT Pegadaian (Persero) Batam Menggunakan *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka dapat diidentifikasi suatu permasalahan yaitu:

Banyak nasabah yang mengeluh dengan layanan PT Pegadaian Persero seperti antrian yang terlalu lama, hasil taksir tidak sesuai dengan harapan nasabah, nomor antrian yang munual dan tidak ada monitor/display yang menyatakan urutan antrian, dan terbatasnya fasilitas kursi sehingga nasabah harus berdiri sehingga semakin hari mengakibatkan berkurangnya nasabah.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Tempat penelitian dilakukan di PT Pergadaian (Persero)
2. Penentuan tingkat kepuasan nasabah menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*
3. Reponden merupakan nasabah PT Pergadaian (Persero) Batam Ruko Mega Legenda Blok B2 No. 39 yang menggunakan jasa gadai

## **1.4 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Berapakah tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT Pegadaian (Persero) Batam?
2. Berdasarkan tingkat kepentingan, atribut apa saja yang di anggap penting oleh nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam dalam pengaruh dimensi *servqual*?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan pada PT Pegadaian (Persero) Batam?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Dari uraian pada rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan
2. Menentukan atribut yang dianggap penting oleh nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam dalam pengaruh dimensi *servqual*
3. Dapat memberikan usulan perbaikan yang diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

## 1.6 Manfaat penelitian

Manfaat yang di dapat dari penelitian ini diantaranya adalah :

1. Manfaat Teoritis
  - a) Agar dapat memperluas wawasan, pengetahuan, pengalaman bagi penulis
  - b) Memberikan informasi kepada pembaca mengenai sistem pelayanan jasa PT Pegadaian (Persero) Batam dan juga sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian dengan topik permasalahan yang berkaitan dengan Jasa Pelayanan.
2. Manfaat Praktis
  - a) Bagi Perusahaan  
Memberikan masukan bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan jasa pelayanan.
  - b) Bagi Universitas Putera Batam  
Sebagai referensi yang berguna bagi mahasiswa dan pihak-pihak yang memerlukan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar**

##### **2.1.1 Konsep Jasa**

Menurut *Kotler* dalam (Wahyu, 2018) Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berupa wujud dan tidak mengalihkan kepemilikan. Jasa dapat juga diartikan sebagai sesuatu yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersifat Intangible (tidak berwujud fisik) , sehingga jasa sering kali sulit dirasakan oleh nasabah.

Selain itu *Kotler* menyatakan dalam (T. Wijaya, 2018) Jasa memiliki beberapa karakteristik yakni :

1. Tidak berwujud (*intangibility*). Jasa bersifat tidak berwujud. Tidak seperti halnya produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dikonsumsi. Untuk mengurangi ketidakpastian, para pembeli akan mencari tanda atau bukti, jaminan akan kualitas jasa. Nasabah akan menarik kesimpulan mengenai kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat.
2. Tidak terpisahkan (*inseparability*). Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan melewati berbagai penjual, dan kemudian baru dikonsumsi.
3. Bervariasi (*variability*). Jasa sangat bervariasi, tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu diberikan. Perusahaan jasa dapat melakukan tiga langkah dalam rangka pengendalian mutu. Pertama, melakukan investasi untuk menciptakan prosedur perekrutan dan pelatihan yang baik. Kedua, menstandarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi. Ketiga, memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan melakukan belanja perbandingan.

4. Tidak tahan disimpan (*perishability*). Jasa tidak dapat disimpan, tidak tahan lama, tidak dapat dikembalikan, atau tidak dapat dijual kembali setelah digunakan. Jasa sangat abstrak sehingga diperlukan standar kualitas yang jelas.

### **2.1.2 Jasa Pegadaian**

Menurut (portal Padamu.Net) Pegadaian adalah salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang mempunyai kegiatan membiayai kebutuhan masyarakat, baik itu bersifat produktif maupun konsumtif dengan menggunakan hukum gadai. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150, gadai adalah suatu hak yang diperoleh pihak yang mempunyai piutang (pegadaian) atas suatu barang bergerak. Nasabah yang ingin mendapatkan uang pinjaman harus menggadaikan barang sebagai jaminan, barulah pihak pegadaian memberikan pinjaman uang dengan jangka waktu yang berlaku. Nasabah dapat melunasi pinjamannya / menebus barangnya sesuai dengan waktu pinjam. Jika nasabah tidak dapat melunasi pada waktu yang telah ditentukan maka barang gadai akan hangus, dan barang tidak dapat ditebus dan akan dilelang oleh pihak Pegadaian.

Portal Pegadaian, menjelaskan bahwa produk dan layanan pegadaian sebagai berikut :

1. Pegadaian KCA atau Kredit Cepat dan Aman  
Sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif.
2. Pegadaian Krasida  
Kredit dengan angsuran bulanan untuk keperluan konsumtif dan produktif dengan jaminan emas yang menjadi solusi tepat mendapatkan fasilitas kredit dengan cara cepat, mudah dan murah.
3. Pegadaian Kreasi  
Kreasi adalah Kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem Fidusia.
4. Pegadaian MULIA

Layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel.

5. Pegadaian Tabungan Emas

Layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel.

6. Konsinyasi Emas

Layanan titip-jual emas batangan di Pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di Pegadaian.

7. Pegadaian Rahn

Pembiayaan Rahn dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah.

8. Pegadaian AMANAH

pemberian pinjaman berprinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan internal dan eksternal serta profesional, guna pembelian kendaraan bermotor.

9. Pegadaian ARRUM BPKB

Pembiayaan syariah untuk pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB Kendaraan Bermotor.

10. Pegadaian ARRUM Haji

Pembiayaan untuk mendapatkan porsi ibadah haji secara syariah dengan proses mudah, cepat dan aman.

11. Pegadaian Remittance

Layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri yang bekerjasama dengan beberapa Perusahaan Remitansi berskala internasional.

12. Multi Pembayaran Online (MPO)

Layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan, pembelian pulsa, pembelian tiket, pembayaran finance, pembayaran premi BPJS, dan lain-lain.

13. Pegadaian Sewa Gedung

Auditorium yang dikelola oleh Pegadaian untuk disewakan kepada masyarakat luas guna keperluan berbagai kegiatan acara dan seremoni.

14. Jasa Sertifikasi batu mulia

Jasa pengujian terhadap sebuah batu mulia yang dilakukan oleh gemologis di laboratorium gemologi untuk mengetahui jenis, keaslian, kualitas dan spesifikasi-spesifikasi yang lain dibutuhkan dan untuk memberikan kepastian dan keyakinan kepada pemilik.

#### 15. Pegadaian Jasa Taksiran

Layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase dan kualitas harta perhiasan emas, berlian dan batu permata, baik untuk keperluan investasi ataupun keperluan bisnis dengan biaya yang relatif terjangkau

#### 16. Pegadaian Jasa Titipan

Layanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang berharga seperti perhiasan emas, berlian, surat berharga maupun kendaraan bermotor.

### 2.1.3 Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Menurut *Kotler* dalam (Fitriyanto, 2018) , kepuasan adalah munculnya perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

#### 1. Ekspektasi Nasabah

Ekspektasi nasabah jasa adalah keyakinan mengenai penghantaran jasa yang berfungsi sebagai standar atau titik referensi dalam bertindak, dimana performansi sebagai pertimbangan.

#### 2. Persepsi Nasabah

Persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan penyedia jasa. Karena persepsi nasabah mengacu pada perasaan terhadap jasa yang diterimanya dan yang dibayangkan akan diterimanya.

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan, semua usaha yang dilakukan oleh manajemen dilakukan untuk memuaskan pelanggan. Oleh sebab itu harapan pelanggan akan menjadi sebuah standar yang di implementasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang terjadi. Kepuasan pelanggan sendiri dapat diketahui setelah pelanggan telah selesai menggunakan produk atau jasa dari perusahaan. Dengan kata lain kepuasan



pelanggan adalah evaluasi hasil yang didapatkan atau dirasakan dengan harapan terhadap kualitas perusahaan (Wahyu, 2018)

#### **2.1.4 Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan atau jasa menurut Kotler dalam (Noer, 2016), merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, proses produksinya mungkin juga dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Nasabah yang puas akan menguntungkan bagi perusahaan. Oleh karena itu, menciptakan pelayanan yang berkualitas menjadi tujuan perusahaan demi terciptanya kepuasan nasabah. Dengan demikian terdapat kaitan di mana pelayanan dapat digunakan sebagai pengukur tingkat kepuasan nasabah. Jika suatu perusahaan yang dapat menghasilkan kualitas pelayanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka dapat dikatakan perusahaan tersebut telah dapat memuaskan pelanggannya dan dapat juga disebut perusahaan yang berkualitas. (R. Wijaya et al., 2017)

#### **2.1.5 Service Quality (Servqual)**

Metode pengukuran kualitas layanan yang banyak digunakan secara luas adalah metode *Servqual*. *Servqual* berasal dari kata *Service Quality* yang artinya kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan selisih antara layanan yang dirasakan atau dipersepsikan oleh nasabah (persepsi) dengan layanan ideal yang diinginkan atau diminta oleh nasabah (harapan). Metode *Servqual* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. (Wahyu, 2018)

Menurut Tjiptono dan Diana dalam (T. Wijaya, 2018) terdapat 5 dimensi kualitas jasa dalam menerapkan konsep kesenjangan yang disebut *service quality*, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*). Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Ketanggapan atau kepedulian (*responsiveness*). Ketanggapan atau kepedulian adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan

memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan.

3. Jaminan kepastian (*assurance*). Jaminan kepastian adalah jaminan yang diberikan sehingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf.
4. Perhatian (*emphaty*). Perhatian adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan kontak, komu-nikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.
5. Berwujud (*tangibles*). Berwujud adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan sarana informasi atau komunikasi.

Harapan pelanggan terhadap layanan harus dipahami oleh perusahaan dan diupayakan agar dapat diwujudkan. Hal ini merupakan tugas berat perusahaan, sehingga dalam kenyataannya sering muncul keluhan dari pelanggan karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Hal inilah yang dimaksud dengan Gap atau kesenjangan kualitas pelayanan, (Fauzan, 2018) yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Skor Serqvual (Q)} = \text{Skor Presepsi (P)} - \text{Skor Ekspektasi (E)} \dots\dots \text{(Rumus 2.1)}$$

Keterangan :

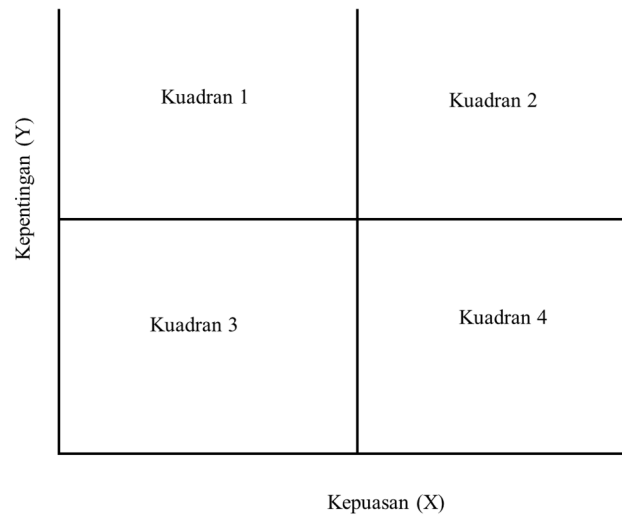
$Q$  = Kualitas Layanan

$P$  = Persepsi pelanggan atau layanan yang diterima/dirasakan pelanggan

$E$  = Harapan pelanggan terhadap layanan

#### **2.1.6 Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance Performance Analysis* (IPA) di kemukakan pertama kali oleh *John. A. Mortila dan John C. James* dalam (Fitriyanto, 2018) bertujuan mengetahui dan mengukur hubungan antara persepsi nasabah dan perbaikan kualitas pelayanan. Teknik ini mengidentifikasi kepentingan dan kepuasan nasabah dari atribut yang relevan terhadap situasi yang akan di teliti.



**Gambar 2.1** Diagram Kartesius

Keterangan :

**Kuadran I :** Kuadran I merupakan wilayah yang memuat dianggap penting oleh nasabah, tetapi belum memenuhi keinginan nasabah atau tingkat kepuasan diperoleh masih rendah. Variabel yang termasuk dalam kuadran I menjadi prioritas dalam perbaikan layanan.

**Kuadran II :** Kuadran II merupakan wilayah yang atribut yang termasuk di wilayah ini dianggap penting oleh nasabah dan telah memenuhi keinginan nasabah atau merasa puas, dan atribut yang termasuk dalam wilayah ini harus dipertahankan.

**Kuadran III :** Kuadran III ini memuat faktor yang dianggap kurang penting oleh nasabah atau nasabah dan faktor – faktor ini tidak perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Dan untuk meningkatkan variabel yang termasuk kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karna pengaruhnya terhadap manfaat terhadap nasabah sangat kecil.

**Kuadran IV :** Wilayah ini memuat variabel yang dianggap kurang penting oleh nasabah namun nasabah merasa puas terhadap atribut yang

telah berada di wilayah ini dan pihak perusahaan tidak perlu memperbaiki atribut yang berada di wilayah ini.

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan menghasilkan suatu diagram kartesius yang menunjukkan letak unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan. Menurut J Supranto, sumbu mendatar (X) dalam diagram kartesius memuat nilai rata-rata skor kepuasan (performance), sedangkan sumbu tegak (Y) memuat nilai rata-rata skor kepentingan (importance). Untuk menentukan dilakukan dengan (Astuti et al., 2015):

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n xi}{n} \dots\dots\dots(\text{Rumus 2.2})$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n yi}{n} \dots\dots\dots(\text{Rumus 2.3})$$

Keterangan

$Xi$  : Rata-rata skor tingkat kepuasan

$Yi$  : Rata-rata skor tingkat kepentingan

$\sum_{i=1}^n xi$  : Total skor untuk tingkat kepuasan

$\sum_{i=1}^n yi$  : Total skor untuk tingkat kepentingan

$n$  : Jumlah responden

## 2.2 Uji Analisis Data

### 2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya kuisisioner. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengukur seberapa akurat kuisisioner yang disebarkan. Pengujian signifikansi dilakukan dengan membandingkan *rhitung* dengan *rtabel* dengan derajat kebebasan =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel (Jalal & Jayamandau, 2016). Untuk dapat mengitung uji validitas menggunakan teori aplikasi SPSS.

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Semakin tinggi suatu validitas variabel maka tes tersebut akan mengenai sasarannya (valid). Uji validitas penelitian harus diukur untuk menjamin didapatnya data yang benar-benar menggambarkan fenomena yang ingin diukur. (Farminta, 2015)

### 2.2.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan suatu indikator. Sebuah kuisioner dikatakan reliabel atau dapat diandalkan apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan tetap stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Dalam uji reliabilitas ini juga menggunakan SPSS, dimana SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik cronbach alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan skor cronbach alpha > 0,6.

Hasil perhitungan uji reabilitas dengan menggunakan *software* spss dapat dilihat pada *Cronbach's Alpha*. Data dinyatakan *reliabel* apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Setelah dilakukan perhitungan menggunakan *software* spss diketahui nilai *Cronbach's Alpha* kuisioner presepsi tiap dimensi lebih dari 0,6 maka butir pertanyaan ekspektasi dinyatakan *reliabel*

### 2.3 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Hasil
1	(Delima & Puspitasari, 2017)	Analisis kepuasan pelanggan pada bengkel CS Knalpot semarang dengan metode <i>Service Quality (Servqual)</i> dan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	hasil pengolahan data dengan metode <i>SERVQUAL</i> , didapatkan nilai rata-rata gap skor sebesar -0.02 yang berarti bahwa bengkel CS Knalpot belum dapat memenuhi ekspektasi nasabah. Sedangkan gap yang paling rendah terdapat pada indikator no 2 yaitu kenyamanan bengkel yang dianggap masih jauh dari ekspektasi nasabah dan perlu mendapat perhatian khusus dari pengelola

Lanjutan tabel 2.2

2	(Suyitno & Sudarso, 2019)	Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode <i>Servqual</i> dan IPA Di <i>Underpass Cafe</i>	Berdasarkan hasil analisis Nilai gap indikator yang paling rendah yaitu kenyamanan ruang pelayanan dengan nilai sebesar -0,32. Sedangkan gap indikator yang sudah melebihi persepsi pelanggan yaitu aspek lokasi dengan nilai sebesar 0,14. Jaminan yang diberikan oleh Underpass Cafe terlalu berlebihan sehingga perlu di kaji ulang begitu juga terdapat tiga indikator yang berlebihan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan
3	(Yeni & Budi, 2017)	Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolutito	Rata-rata kenyataan pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSPAU dr. S. Hardjolutito berdasarkan dimensi responsiveness, reliability, assurance, tangible, dan empathy berada pada kategori cukup baik dengan skor 3,196. Rata-rata harapan pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi responsiveness, reliability, assurance, tangible, dan empathy berada pada kategori sangat penting dengan skor 3,472

Lanjutan tabel 2.2

4	(Saffan et al., 2018)	Analisis Kepuasan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan dengan Menggunakan Metode <i>Servqual</i> , <i>IPA</i> , dan QFD di Terminal Teluk Lamong	prioritas utama yaitu bahwa Terminal Teluk Lamong harus lebih fokus terutama terkait dengan pelayanan di area behandle. Karena dari hasil yang sudah diolah banyak pengguna jasa yang masih belum terpuaskan terutama di area tersebut, baik itu mengenai kegiatannya, personel yang melakukan pekerjaan, dan juga alat bantu yang ada.
5	(Ummi & Katili, 2010)	Aplikasi <i>Fuzzi-Servqual</i> dan <i>Importance Performance Anlysis</i> untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kualitas Pelayanan Perpustakaan	Tata letak yang ergonomis dimana jarak antara rak buku satu dengan lainnya sebaiknya sebesar 1 meter, agar mampu dilewati secara leluasa untuk 2 orang. Warna interior dalam gedung sebaiknya menggunakan warna kuning pastel, hal ini dimaksudkan agar pengunjung merasa nyaman didalam gedung. Sedangkan untuk warna eksterior mempergunakan pilihan warna yang menarik perhatianpengunjung (misalnya jingga, merah, orange). Disamping itu, perpustakaan juga harus dilengkapidengan tampilan display yang jelas dan menarik serta disediakan katalog koleksi pustaka perpustakaan

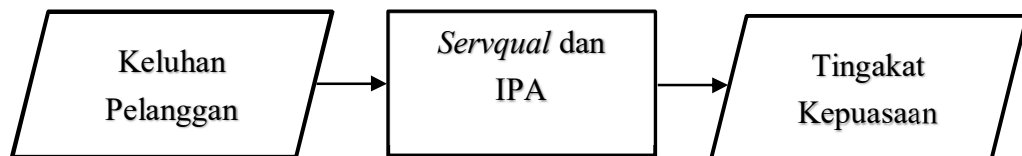


6	(Winanda & Sriyanto, 2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Retoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis)	Tingkat kualitas pelayanan di restoran cepat saji Olive Fried Chicken secara keseluruhan memiliki nilai gap negatif, yang berarti nasabah masih belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh restoran cepat saji Olive Fried Chicken selama ini. Dari 21 atribut yang digunakan, atribut ke-9 dimensi tangible, keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan saat ramai, merupakan atribut yang memiliki nilai gap negatif tertinggi. Dari matriks IPA, terdapat 3 atribut yang berada di kuadran I yang perlu menjadi prioritas utama oleh restoran cepat saji Olive Fried Chicken yaitu keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan saat ramai, kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak, dan ketersediaan tempat cuci tangan yang bersih dan fasilitas pendukung cuci tangan yang lengkap
---	----------------------------	---	---

Lanjutan tabel 2.2

7	(Arista, Anggia, Damanik, 2019)	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pantai Vio-Vio dan Pantai Melayu Di Kota Batam	nilai rata-rata gab tiap dimensi pada pantai vio adalah tangible (-1,005), reliability (0,969), responsiveness (-0,938) assurance (-0,883), dan empathy yaitu (-0,992), sedangkan pantai melayu adalah tangible (-1,005), reliability (0,969), responsiveness (-0,938) assurance (-0,883), dan empathy yaitu (-0,992), dan berdasarkan perhitungan skor servqual hasil perhitungan gab untuk kelima dimensi yaitu selisih antara kenyataan dan harapan $> -1$ yang berarti puas. Analisa IPA pada pantai vio-vio yang perlu ditingkatkan adalah pada kuadran yaitu dimensi reliability, responsiveness dan empathy sedangkan pada pantai melayu
---	---------------------------------	--	---

#### 2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

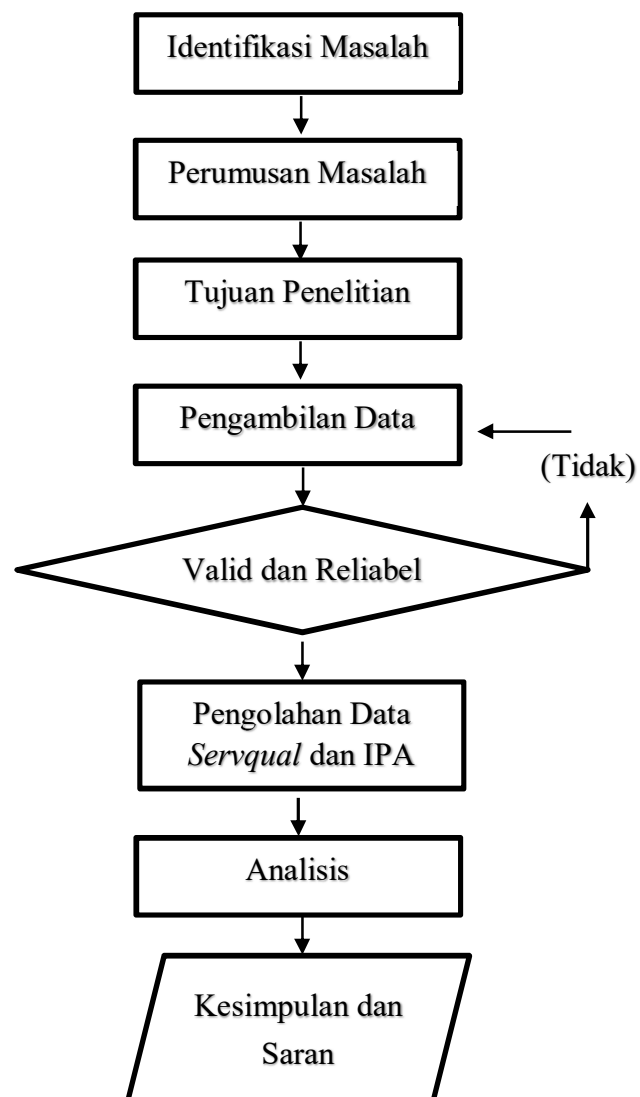


# BAB III

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan dalam diagram alir yang ditunjukkan pada gambar berikut ini :



**Gambar 3.1** Desain Metode Penelitian Masalah

## **3.2 Populasi dan Sampel**

### **3.2.1 Populasi**

Populasi dari penelitian ini adalah nasabah pegadaian di PT Pegadaian (Persero) Batam Cabang Mega Lengenda.

### **3.2.2 Sampel**

Teknik proses pengambilan sampel menggunakan teknik *Convenience sampling* dimana sampel diambil/terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat, peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja yang ditemui dan siapa saja nasabah yang bersedia untuk mengisi kuisioner. Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam Ruko Cabang Mega Lengenda yang melakukan transaksi pada waktu tersebut.

## **3.3 Operasional Variabel**

Operasional variabel dalam penelitian ini terdiri atas dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Adapun variabel independen dari penelitian ini adalah dimensi *servqual* dan IPA, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan.

## **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

### **3.4.1 Metode Pengumpulan data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Studi Pustaka

Dalam pengumpulan data kepustakaan, peneliti mempelajari dari beberapa sumber seperti artikel, buku, dan juga karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan Metode *Servqual* dan IPA

2. Observasi

Peneliti melakukan langsung observasi ke beberapa cabang PT Pegadaian cabang Ruko Mega Lengenda yang ada di Batam. Untuk mempelajari dan melihat langsung masalah yang ada dalam perusahaan.

3. Kuisioner

Kuisisioner yang telah peneliti susun kemudian di sebar ke nasabah PT Pegadaian secara langsung, serta membimbing dan menjelaskan tiap-tiap butir pertanyaan kepada nasabah.

### 3.4.2 Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi 2 sumber, yaitu :

1. Data Primer adalah data yang didapatkan langsung oleh peneliti dilapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara metode – metode kuesioner.
2. Data Sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain / hasil penelitian sebelumnya. Data sekunder yang dikumpulkan antara lain jurnal dan referensi-referensi lainnya yang dapat digunakan sebagai pendukung pemecahan permasalahan dari teori-teori yang ada.

## 3.5 Metode Analisis Data

### 3.5.1 Uji Validitas

Pada uji validitas dilakukan untuk mengetahui keakuratan dari masing – masing pertanyaan pada kuesioner yang telah disebar, sehingga indikator baik untuk ekspektasi maupun harapan. Pada tahap ini dilakukan pengujian awal pada data kuisisioner yang seharusnya kuisisioner yang di gunakan sebagai alat ukur bersifat valid. Syarat alat ukur bersifat valid adalah:

1. Apabila nilai  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut valid
2. Apabila nilai  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ , maka butir pertanyaan tidak valid

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keakuratan dari masing masing pertanyaan yang disebar. Dalam penelitian ini untuk mengetahui nilai r hitung menggunakan *software* SPSS.

### 3.5.2 Uji Rebiabilitas

Pada uji reliabilitas di dapat hasil dengan menggunakan *Software* SPSS dikatakan reliabel jika memberikan skor *Cronbach alpha*  $> 0,6$  dan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach alpha*  $< 0,6$ . Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika

jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan – pertanyaan tersebut tetap stabil dan konsisten dari waktu ke waktu.

### 3.5.3 Metode *Service Quality (Servqual)*

Metode *Servqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan oleh sebuah infirmasi dari penyedia layanan dari atribut masing-masing dimensi. Manfaat dari metode *Servqual* ini, perusahaan dapat mengetahui nilai gap antara persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang didapat dengan harapan nasabah terhadap yang akan didapat.

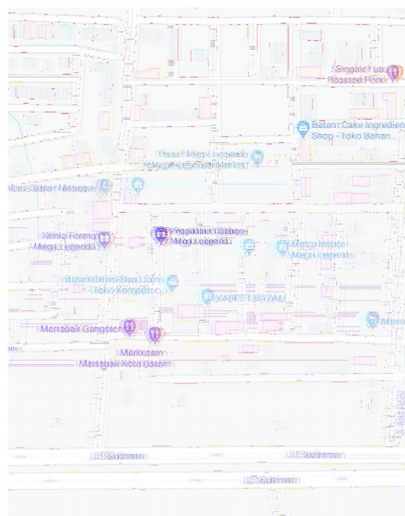
### 3.5.4 Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah atas kinerja perusahaan. Dapat diukur dengan cara membandingkan tingkat harapan nasabah dengan kinerja perusahaan. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi daripada kinerja perusahaan berarti nasabah tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya.

## 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian (Persero) Batam, Ruko Mega Legenda Blok B2 No. 39, Batam Kota, Batam, Kepulauan Riau.



**Gambar 3.2** Lokasi Pegadaian Cabang Mega Legenda

