

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASANNASABAH PADA PT PEGADAIAN  
CABANG WATANSOPPENG**

**SKRIPSI**



**DEWI SARTIKA  
105721101420**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2024**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN:**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASANNASABAH PADA PT PEGADAIAN  
CABANG WATANSOPPENG**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh:**

**DEWI SARTIKA**  
**NIM: 105721101420**

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2024**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**"Dan sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan." (QS. Al-Insyirah: 5-6)**

**"Dan janganlah kamu mengatakan terhadap sesuatu: 'Sesungguhnya aku akan mengerjakannya besok,' kecuali dengan mengatakan: 'Insyah Allah.'" (QS. Al-Kahfi: 23-24)**

### **PERSEMBAHAN**

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunia-Nya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.**

**Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, rekan-rekan seperjuangan, dan semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, diskusi, motivasi dalam berbagai bentuk selama penulisan skripsi ini.**

### **PESAN DAN KESAN**

#### **PESAN**

**Jangan pernah ragu untuk meminta bantuan dan dukungan dari orang-orang terdekat, karena kolaborasi dan kerjasama akan mempercepat pencapaian hasil yang diinginkan.**

#### **KESAN**

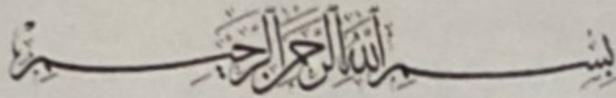
**Terlalu banyak emosi mulai dari kelelahan, kebingungan, hingga kebahagiaan saat melihat hasil akhir yang telah tercapai. Semua itu menjadi pelajaran selama perkuliahan.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada PT.Pegadaian Cabang

Watansoppeng

Nama Mahasiswa : **DEWI SARTIKA**

No. Stambuk/ NIM : 105721101420

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Perguruan Tinggi : **Universitas Muhammadiyah Makassar**

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 29 Juni 2024 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 1 Juli 2024

Menyetujui

Pembimbing I

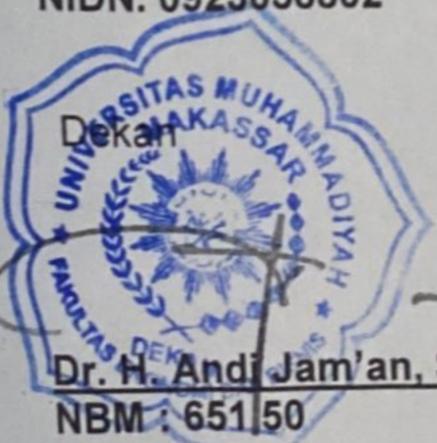
Dr. Ruliyati. M.M  
NIDN. 0923058802

Pembimbing II

Aulia. S.IP..M.Si.M  
NIDN. 0923058802

Mengetahui

Ketua Program Studi



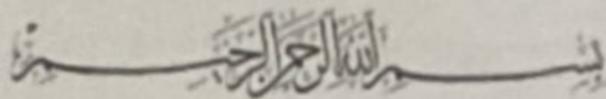
Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NBM : 651/50

Nasrullah, SE., MM.  
NBM : 1151 132



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

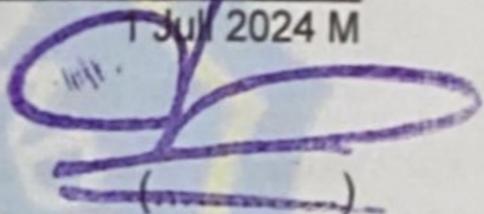
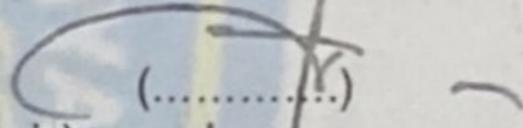
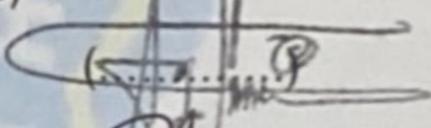
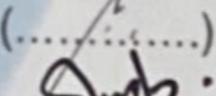
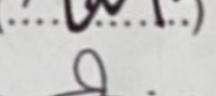
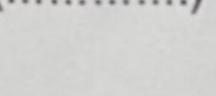


**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama: Dewi Sartika, Nim: 105721101420 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0009/SK-Y/61201/091004/2024, Tanggal 25 Dzulhijjah 1445 H / 1 Juli 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 25 Dzulhijjah 1445 H  
1 Juli 2024 M

**PANITIA UJIAN**

- a. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag  
(Rektor Unismuh Makassar) 
- b. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
- c. Sekertaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc.  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
- d. Penguji : 1. Dr. Andi Mappatempo, S.E., M.M   
2. Dr. Muchriady Muhran, S.Kom., M.M   
3. Sitti Marhumi, S.E., M.M   
4. Aulia, S.IP., M. Si.M 

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

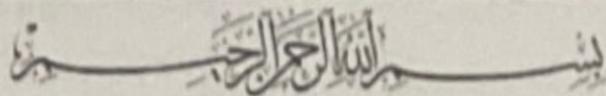


Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NEM : 651 50



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



SURAT PERNYATAAN KEABSAHAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Sartika  
No. Stambuk / Nim : 105721101420  
Program studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng

Dengan ini menyatakan bahwa:

***Skripsi ini saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

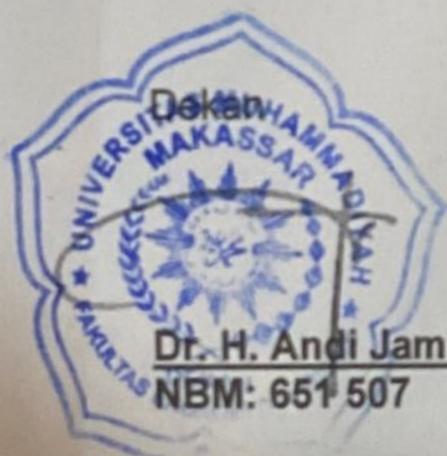
Makassar, 25 Dzulhijjah 1445 H  
1 Juli 2024 M

Yang Membuat Pernyataan,



Dewi Sartika  
NIM: 105721101420

Diketahui Oleh:



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NBM: 651 507

Ketua Program Studi

Nasrullah, SE., MM.  
NBM: 1151132

**HALAMAN PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : **Dewi Sartika**  
NIM : 105721101420  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT  
Pegadaian Cabang Watansoppeng**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 1 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



**Dewi Sartika**

**NIM: 105721101420**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis **Bapak Arman** dan **Ibu Hasmawati** yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Ruliaty, M.M selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Aulia, S.IP., M.Si. M selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Ibu DR. A Ifayani Haanurat, MM, selaku Penasehat Akademik yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyusun rencana studi.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Pimpinan dan Staf Pegadaian Cabang Watansoppeng telah membantu memberikan fasilitas dalam penelitian kepada penulis.
10. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020, terkhusus Manajemen 20(G) atas dukungan dan kerja samanya yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

11. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Makassar, 26 Maret 2024

**Penulis**

## ABSTRAK

**DEWI SARTIKA 2024. *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng*. Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Ruliaty dan Aulia**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian cabang watansoppeng. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng, Kabupaten soppeng, selama 3 bulan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif melalui aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) 27.

Berdasarkan pada hasil penelitian ini menunjukkan hasil uji t yang telah diperoleh pada variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh uji t, kualitas pelayanan menunjukkan nilai sig lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), atau nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $5,390 > 1,670$ ) sehingga hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah



## ABSTRACT

**DEWI SARTIKA 2024. *The Effect of Quality on Customer Satisfaction at PT. Watansoppeng Branch Pawnshop. Thesis, Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Ruliaty and Aulia***

*This study aims to analyze the effect of quality on customer satisfaction at PT Pegadaian watansoppeng branch. The research method used is quantitative with a descriptive approach. The research location was carried out at PT.Pegadaian Watansoppeng Branch, soppeng Regency, for 3 months. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistical methods through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) 27 application.*

*Based on the results of this study, the t-test results that have been obtained on the variable service quality (X) on customer satisfaction (Y) obtained by uji-t, service quality shows a sig value smaller than the significance level ( $0.000 < 0.05$ ), or the t-count value is greater than the t-table ( $5.390 > 1.670$ ) so that the hypothesis is accepted. This shows that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction.*

**Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction***



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	1
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
KATA PENGANTAR .....	v
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
A. Tinjauan Teori .....	5
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Kerangka Pikir .....	32
D. Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
C. Jenis Dan Sumber Data .....	33
D. Populasi dan Sampel .....	34
F. Teknik Pengumpulan Data .....	35
G. Definisi Operasional Variabel .....	36
H. Metode Analisis Data .....	37
I. Uji hipotesis .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43

B. Hasil Penelitian .....	48
C. Pembahasan .....	59
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN.....	65



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan .....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pikir .....	27



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	49
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Nasabah (X) .....	50
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Nasabah (Y) .....	51
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan X.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Nasabah.....	52
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Rabilitas .....	53
Tabel 4. 9 Uji multikolinearitas.....	55
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Uji Validitas dan Realibilitas .....	69
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi .....	70
Lampiran 4 Analisis Regresi dan Uji Asumsi .....	73
Lampiran 5 Persuratan.....	76
Lampiran 6 Dokumentasi .....	80
Lampiran 7 Hasil Turnitin .....	83



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

industri jasa memiliki peran yang sangat penting dalam persaingan dunia bisnis yang semakin bertambah banyak dan mengakibatkan daya persaingannya semakin ketat. Persaingan ini mengharuskan agar pemeran bisnis dapat mengoptimalkan kemampuan kerja perusahaannya, supaya bisa bersaing dan unggul ketimbang yang lainnya. Dalam hal ini, Perusahaan dituntut berstrategi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki supaya bisa diterima oleh masyarakat. Salah satu kunci yang mesti dicermati dalam menggapai kesuksesan yaitu dilihat dari segi kualitas pelayanan.

Analisis perilaku kualitas layanan dan kepuasan nasabah sangat di perlukan, mengingat keberhasilan suatu usaha bukan dibutuhkan oleh produsen saja, tetapi justru di kehendaki dan dibutuhkan oleh pelanggan. Karena pelangganlah yang sebenarnya memutuskan sukses atau tidaknya suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah merupakan faktor yang sangat menentukan dalam perusahaan. Sebaliknya kekecewaan nasabah dalam memberi layanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa datang.

Perubahan sosial ekonomi yang terus terjadi dalam proses perkembangan suatu negara membuahakan tantangan baru dalam dunia bisnis. Para eksekutif pemasaran harus dapat mengembangkan konsep

pemasaran yang berorientasi pada nasabah. Mereka harus dapat memenuhi tuntutan pelanggan tentang pelayanan yang lebih baik dan memuaskan serta dapat menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para nasabah.

Pemahaman-pemahaman mengenai organisasi layanan jasa yang mandiri, terkemuka dan berkualitas dalam memberikan pelayanan harus diterapkan dalam mengelola organisasi layanan jasa. Pemahaman mengenai kemandirian adalah upaya mengembangkan dan meningkatkan pelayanan organisasi layanan jasa itu sendiri. Terkemuka berarti memposisikan dan memberikan eksis organisasi layanan jasa penyiaran yang sejajar dengan organisasi layanan jasa lainnya yang telah maju di Indonesia. Dengan penguasaan pemahaman akan layanan, maka tujuan dapat tercapai.

Fenomena yang terjadi pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng adalah kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh para karyawan masih rendah sehingga masih berpengaruh besar pada kepuasan nasabah, hal ini disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan memunculkan dampak kepada rendahnya pencapaian target dari perusahaan itu sendiri. PT Pegadaian Cabang Watansoppeng Dan seharusnya PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng Lebih berkembang karna PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng menerapkan bunga yang rendah. Namun pada kenyataannya karena produktivitas kerjanya yang cukup rendah belum dapat bersaing dalam permasalahan ini.

Berdasarkan latar belakang di atas dan mengingat pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, maka penelitian ini akan menyelesaikan masalah bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Watansoppeng.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng ?”.

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah : “Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng”.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, maka manfaat yang dapat diberikan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

##### **a. Bagi Pihak Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran kepada pihak manajemen PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng, untuk terus meningkatkan kepuasan nasabahnya melalui kualitas pelayanan.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti dimasa yang akan datang yang meneliti variabel yang terkait sehingga dapat mempermudah dalam penelitian yang akan dilakukannya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Manajemen Pemasaran**

###### **1. Pengertian Manajemen Pemasaran**

Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang bertujuan menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan. Titik berat diletakkan pada penawaran perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar tersebut serta menentukan harga, mengadakan komunikasi, dan distribusi yang efektif melayani pasar.

Menurut Kotler, bahwa manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dengan maksud untuk mencapai sasaran organisasi.

Menurut Buchari (2004), bahwa manajemen pemasaran adalah merencanakan, pengarahan, dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran perusahaan ataupun bagian dipemasaran.

Sedangkan menurut Lupiyoadi bahwa manajemen pemasaran adalah suatu analisis, perencanaan, pelaksanaan

serta kontrol program- program yang telah direncanakan dalam hubungannya dengan pertukaran- pertukaran yang diinginkan untuk memperoleh keuntungan pribadi maupun bersama. Jadi, manajemen pemasaran dirumuskan sebagai suatu proses manajemen yang meliputi penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan. Kegiatan ini bertujuan menimbulkan pertukaran yang diinginkan, baik yang menyangkut barang dan jasa, atau benda-benda lain yang dapat memenuhi kebutuhan psikologis, sosial dan kebudayaan. Proses pertukaran dapat ditimbulkan baik oleh penjual maupun pembeli.

## 2. Fungsi Manajemen Pemasaran

Konsep pemasaran menyatakan bahwa kunci untuk meraih tujuan organisasi adalah menjadi lebih efektif daripada para pesaing dalam memudahkan kegiatan pemasaran guna menetapkan dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran.

Menurut Kotler bahwa fungsi manajemen pemasaran adalah sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan informasi mengenai nasabah, pesaing serta pelaku dan kekuatan lain yang ada saat ini maupun yang potensial dalam lingkungan pemasaran.
- b. Mengembangkan dan menyebarkan komunikasi persuasif untuk merangsang pembelian.
- c. Mencapai persetujuan akhir mengenai harga dan syarat lain sehingga transfer kepemilikan dapat dilakukan.

- d. Menanggung resiko yang berhubungan dengan pelaksanaan fungsi saluran pemasaran.
- e. Mengatur kesinambungan penyimpanan dan pergerakan produk sampai ke pelanggan akhir

### **3. Pelayanan dan Konsep Kualitas Pelayanan**

#### **1. Pengertian Pelayanan dan Konsep Kualitas Pelayanan**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak.

Menurut Sinambela bahwa istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

Sedangkan menurut Moenir bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung.

Menurut Pasolong bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.

Menurut Marcel bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan. Sedangkan menurut Stemvelt bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan kepada nasabah.

Menurut Yong dan Loh bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan yang

bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman-pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya sudah jelas dan prosesnya merupakan proses yang berkelanjutan.

Menurut Parasuraman bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

Parasuraman mengemukakan bahwa terdapat 3 (tiga) tingkat konsep kualitas layanan yaitu:

- a. Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan nasabah.
- b. Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan nasabah.
- c. Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa 3 (tiga) tingkat konsep kualitas layanan menjadi suatu penilaian di dalam menentukan berbagai macam model pengukuran kualitas layanan yang diberikan.

## 2. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Batinggi bahwa terdapat 3 (tiga) jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

### a. Layanan dengan lisan

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni :

- 1) Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam tugasnya.
- 2) Bertingkah laku sopan dan ramah
- 3) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan.

### b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu :

- 1) Berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang- orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah.
- 2) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.
- 3) Layanan dengan perbuatan

Dalam kenyataan sehari-sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan banyak dilakukan secara lisan.

Secara garis besar jenis-jenis layanan menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu :

1) Kelompok pelayanan administrative

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan suatu barang dan sebagainya.

2) Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang digunakan, misalnya jaringan telepon, PLN, PDAM dan sebagainya.

3) Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

4) Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya

memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.

Menurut Marcel bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Menurut Stemvelt bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan kepada nasabah.

Menurut Yong dan Loh, bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu

pemahaman-pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya sudah jelas.

Menurut Parasuraman, bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

Selain itu, pelayanan yang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi internal maupun komunikasi eksternal, persepsi inilah yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan ( $E_p = Expectation$ ) dan pelayanan yang dirasakan ( $P_p = Perception$ ) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Lebih jelasnya dapat ditunjukkan pada gambar yang membentuk adanya konsep kualitas layanan di



bawah ini:

**Gambar 2. 1 Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan**  
 Sumber: Parasuraman (2008:162)

Menurut Parasuraman bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang sifatnya kompleks (sederhana) tentang adanya mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan.

Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama

dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Parasuraman mengemukakan bahwa terdapat 3 (tiga) tingkat konsep kualitas layanan yaitu:

- a. Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan nasabah.
- b. Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan nasabah.
- c. Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan nasabah.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa konsep kualitas layanan menjadi suatu penilaian di dalam menentukan berbagai macam model pengukuran kualitas layanan yang diberikan.

### 3. Indikator Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan nasabah. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang

mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Menurut Parasuraman bahwa konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Lebih jelasnya dapat diuraikan sebagaiberikut:

a. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

- 1) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk- bentuk pelayanan yang dihadapinya.
- 2) Memberikan penjelasan yang mendetail.
- 3) Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai.
- 4) Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi permasalahan.
- 5) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani.

b. Jaminan (*Assurance*)

Adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan

kenyataan bahwa organisasi mampu memberikan kualitas layanan sesuai dengan:

- 1) Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan.
- 2) Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja.
- 3) Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

c. Bukti Fisik (*Tangible*)

Identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari :

- 1) Kemampuan menunjukkan prestasi kerja dalam menggunakan alat- alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- 2) Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomatisasi kerja.
- 3) Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan dan dedikasi dalam bekerja dan melayani nasabah.

d. Empati (*Empathy*)

Suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan :

- 1) Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayananyang diberikan.
- 2) Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja

pelayanan yang diberikan.

- 3) Mampu menunjukkan rasa simpatik kepada pelanggan atas pelayanan yang diberikan
- 4) Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan.
- 5) Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan.

e. *Kehandalan (Reliability)*

Kehandalan dari seorang karyawan yang berprestasi, dapat dilihat dari berikut ini :

- 1) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- 2) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimiliki.
- 3) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimiliki.
- 4) Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat

### 3. Kepuasan Nasabah

#### 1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Untuk mengetahui masalah kepuasan nasabah terlebih dahulu harus didapati pengertian arti kepuasan itu

sendiri. Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya.

Menurut Day bahwa kepuasan nasabah merupakan respons konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan.

Wilkie mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai suatu tanggapan emosional seseorang pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk. Sedangkan menurut Kotler bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan nasabah mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan nasabah merupakan fungsi dari persepsi kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka nasabah amat puas atau senang.

## 2. Tujuan Pemberian Kepuasan pada Nasabah

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa

berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada nasabah. Menurut Purnama bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan nasabah yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

- a) Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
- b) Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.
- c) Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
- d) Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut di atas akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

Menurut Tirtomulyo bahwa untuk memperoleh kepuasan, maka seorang pengembang pemasaran jasa harus memperhatikan pemenuhan kepuasan nasabah. Nasabah yang puas akan menjadi pioner atau penentu untuk kontinuitas berlangsungnya suatu bisnis jasa.

Menurut Supranto menyatakan bahwa, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakannya.

Sedangkan Tjiptono mengemukakan bahwa

kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan nasabah terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan.

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan nasabah yang diperoleh setelah nasabah melakukan/menikmati sesuatu.

Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan

### 3. Komponen Dasar dalam Kepuasan pelanggan

Buchari mengatakan bahwa ada banyak definisi yang dapat menjelaskan mengenai kepuasan nasabah, namun tetap mengacu kepada tiga komponen umum yang dapat mengidentifikasi kepuasan pelanggan, yakni:

- a) Respon, yakni tipe dan intensitas kepuasan nasabah merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari yang sangat puas dan menyukai produk tersebut sampai sikap yang apatis terhadap suatu produk.
- b) Fokus, yakni fokus pada performansi objek disesuaikan dengan beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan

berbelanja, penjual dan toko.

- c) Waktu respon, yakni respon terjadi pada waktu tertentu, setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/ jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Sebagai tambahannya durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

Kotler (2009:138), mengatakan bahwa ciri-ciri nasabah yang puas adalah sebagai berikut :

- a) Loyal terhadap produk nasabah yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal. Nasabah yang puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.
- b) Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Kepuasan adalah merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (word of mouth communication) yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon nasabah yang lain dan mengatakan hal-hala yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.
- c) Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain.

Hal ini merupakan proses kognitif ketika adanya kepuasan.

Apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan seperti memperkecil kesenjangan yang terjadi diantara pihak manajemen dan nasabah

Perusahaan (manajemen dan karyawannya) harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan. Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan-keluhan yang mereka rasakan. Mengembangkan dan menerapkan *partnership accountable*, proaktif, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

#### 4. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Supranto bahwa indikator kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*)
- b. Kecepatan transaksi (*speed of transaction*)
- c. Keberadaan pelayanan (*availability of service*)
- d. Profesionalisme (*profesionalisme*)
- e. Kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanan (*overall satisfaction with service*)

#### 5. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Persaingan yang semakin tajam dalam bisnis jasa menyebabkan. Setiap

perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan produk jasa yang telah digunakan.

Menurut Tjiptono, kualitas layanan dengan kepuasan nasabah harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yang bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor, meliputi :

- a. Sistem pengiriman, yaitu memindahkan jasa dari produsen ke nasabah atau pemakai akhir dalam bisnis biasanya meliputi saluran distribusi dari para pemasok, dan para perantara.
- b. Performa produk atau jasa di mana performa dan keunggulan suatu produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan.
- c. Citra dan merek perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dari sudut positif.
- d. Hubungan harga (nilai). Pelanggan menginginkan nilai yang ditawarkan merek sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan yang menguntungkan antara harga dan nilai.
- e. Kinerja atau prestasi karyawan. Kinerja produk dan sistem pengiriman tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi bekerja sama dalam proses pemenuhan kepuasan nasabah.

- f. Persaingan, kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan nasabah.

Menurut Lupiyoadi bahwa ada 4 (empat) faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut :

1. Emosional, dimana nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang tinggi.
2. Kualitas pelayanan, dimana nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Harga, dimana produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.
4. Biaya, dimana pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa.

Apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan seperti memperkecil kesenjangan yang terjadi diantara pihak manajemen dan pelanggan. Apabila jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan ideal., adapun pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk, oleh sebab itu baik tidaknya kualitas

pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa untuk dapat secara konsisten memenuhi harapan nasabah.

Kotler (2009:67), mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dimana semakin tingginya kualitas pelayanan maka akan menyebabkan semakin tingginya kepuasan nasabah. Sedangkan Lupiyoadi menyatakan bahwa kualitas produk/jasa yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu kepuasan serta loyalitas nasabah .

Dari hal di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan bisa terlahir dari kualitas pelayanan yang diberikan, karena suatu produk atau jasa yang dihasilkan bisa dikatakan berkualitas apabila telah sesuai dengan keinginan nasabah.

#### **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian-penelitian sejenis ini telah dilakukan sebelumnya, sebab penelitian- penelitian terdahulu dirasa sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Hasnihdkk (2016)	Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng	Kualitas Pelayanan Publik (X) Kepuasan Masyarakat (Y)	Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kombinasi kelima variable independen yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Sedangkan sisanya sebesar 25.3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti.
2.	Dwi Prasojo (2016)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Pelanggan (Y)	Hasil pengujian juga menunjukkan dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan AHASS 0797 Kencanasari 1

				Surabaya. Sementara secara bersamaan seluruh variabel memiliki pengaruh yang signifikan. Variabel ketanggapan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.
3.	Armanto (2018)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play	Kualitas Pelayanan(X) Kepuasan Pelanggan(Y)	Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dianalisis penelitian ditemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati baik secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan Signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Triple Play.
4.	Ainul & Aniek	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya	Kualitas Pelayanan(X) Kepuasan Loyalitas dan Konsumen (Y)	Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dimana kualitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

				kepuasan dan loyalitas konsumen yang menggunakan e- banking di Surabaya. Sementara dengan kepuasan yang tinggi maka hal ini memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas seorang konsumen.
5.	WawanDkk (2016)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada KantorPertanahan Kabupaten Bogor	Kepuasan Masyarakat(Y) Kualitas Pelayanan(X)	Berdasarkan hasil penelitian dimana kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam melakukan pendaftaran tanah pertama kali pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.
6.	Mahendra & Indryani (2018)	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV MitraPerkasa Utomo	Kepercayaan Pelanggan (X) Kepuasan Pelanggan(Y)	Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada produk oli di

				CV Mitra Perkasa Utomo.
7.	Analia & Hidayat (2016)	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen	Pengaruh Kualitas Produk (X) Kepuasan Konsumen (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: variabel Kualitas Produk memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Tingkat Kepuasan Konsumen; variabel Kualitas Produk memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Loyalitas Konsumen; variabel Tingkat Kepuasan Konsumen memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Loyalitas Konsumen.
8.	Ismail, T., & Yusuf, R. (2021)	KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR INDIHOME GEGERKALONG DI KOTA BANDUNG	pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Pelanggan (Y).	penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (X) mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y) kantor Indihome Gegerkalong Bandung.
9.	Prihandoyo, C. (2019)	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN	pengaruh Kualitas Pelayanan	

		TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG BALIKPAPAN	n (X) Kepuasan Pelanggan (Y).	
10	Fitria Sari, R., & Marius, D. (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang	pengaruh Kualitas Pelayana n (X) Kepuasan Pelangga n (Y).	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan JNE di Balikpapan Tujuannya adalah untuk menguji pengaruh <i>tangible</i> , <i>emphaty</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , harga terhadap kepuasan konsumen pada D'sruput Lapai Padang

### C. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir disusun untuk memberikan mengenai gambaran alur penelitian yang dilakukan nantinya. Penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng. Dimana tujuan penelitian ini, adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng. Untuk lebih jelasnya, maka berikut gambaran kerangka konsep dalam penelitian ini :



**Gambar 2. 2 Kerangka Pikir**

### D. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi dugaan sementara dalam penelitian ini adalah : "Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka-angka dalam memproses data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur.

Penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif dengan menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dan hasilnya.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam hal ini lokasi penelitian tersebut menunjukkan dan menentukan tempat dimana Seseorang meneliti. Penelitian ini akan dilakukan pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng, yang berlokasi di Jl. Pemuda No.15, Botto, Watansoppeng, Kabupaten Soppeng, Sulawesi Selatan. Waktu penelitian untuk memperoleh data, penulis mulai bulan Februari-April tahun 2024.

#### **C. Jenis Dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Kuantitatif, dimana data yang diperoleh dari PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng, yang diteliti sebagai gambaran dalam bentuk angka dan dapat digunakan untuk pembahasan lebih lanjut.

## 2. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng yang memerlukan pengelolaan lebih lanjut.
- b. Data sekunder, yaitu data bersumber dari PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng ataupun dan dari instansi/jabatan yang terkait untuk melengkapi data/informasi.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2018) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi adalah daerah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan ciri eksklusif yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah jumlah konsumen pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng yang Populasi besar tidak diketahui jumlahnya.

### 2. Sampel

Sugiyono (2019) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Semakin banyak jumlah sampel mendekati populasi maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan juga sebaliknya. Peneliti menggunakan teknik accidental sampling pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2019) teknik accidental sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan

kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti.

## **E. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Data kuantitatif, diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada sampel filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### **2. Sumber Data**

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dengan jalan mengadakan pengamatan dan wawancara langsung dengan pimpinan dan sejumlah karyawan yang menjadi subyek penelitian.
- b. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang diteliti berupa laporan tertulis yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam proses penelitian nantinya.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan proposal ini, adalah :

- 1) Penelitian kepustakaan (*library research*), yakni mendapat data-data yang berhubungan langsung dengan penelitian dan dokumen lain yang diterbitkan perusahaan.

2) Penelitian lapangan (*field research*), yakni mendapat data-data yang berhubungan langsung dengan penelitian, yaitu dengan cara mengadakan kegiatan terhadap pengenalan obyek penelitian. Untuk mendapatkan data pada penulisan ini, maka digunakan teknik berikut :

a. Observasi

Suatu teknik pengumpulan data, dimana penelitian dilakukan dengan mengamati langsung ataupun tidak langsung (tanpa alat) terhadap gejala obyek yang diselidiki.

b. Dokumentasi

Suatu cara yang digunakan untuk melihat secara langsung dokumen- dokumen berhubungan dengan penelitian pada objek penelitian.

c. Kuesioner

Adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dengan mengajukan lembaran pertanyaan kepada subjek yang diteliti pada penelitian ini yang dimana dalam hal ini adalah beberapa Nasabah.

### G. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel objek yang menjadi pedoman dalam melakukan penelitian untuk mengidentifikasi kriteria yang dapat diamati sehingga memudahkan pengukuran variabel. Adapun penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu: Variabel Bebas (*Independent Variabel*) yaitu Kualitas Pelayanan dan Variabel Terikat (*Defendant Variabel*) yaitu Kepuasan Nasabah.

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai yang diharapkan dan dirasakan yang ditentukan oleh nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti langsung</li> <li>2. Keandalan</li> <li>3. Daya Tangkap</li> <li>4. Jaminan</li> <li>5. Empati</li> </ol> <b>(Parasuraman)</b>
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah dalam penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakannya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketanggapan Pelayanan</li> <li>2. Kecepatan Transaksi</li> <li>3. Keberadaan Pelayanan</li> <li>4. Profesionalisme</li> <li>5. Kepuasan Menyeluruh dengan Jasa atau Pelayanan</li> </ol> <b>(Supranto)</b>

#### H. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau data lain terkumpul/ kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dalam penelitian (Natalia Susanto, 2019) dan dalam perhitungan analisis data menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) 27 for windows.

##### 1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Sebuah metode yang bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi informasi ringkas dan mudah dipahami yang

membuahkan hasil. Kajian dan analisis disajikan dalam sebuah artikel ilmiah, yang kemudian diambil kesimpulannya.

## 2. Uji Kualitas Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang menunjukkan seberapa baik alat ukur yang digunakan mengukur apa yang diukur. Aspek lain yang menentukan validitas adalah ketepatan/akurasi pengukuran. Alat ukur yang valid dapat melakukan fungsi pengukuran secara akurat dan ketelitian yang tinggi. Dengan menggunakan uji validitas, kita dapat mengukur valid atau tidaknya suatu survei. Suatu survei dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur oleh survei tersebut. Pengujian ini menghitung kriteria validasi dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut: Jika  $r$  merupakan hasil bagi hitung; kesimpulan dari tabel tersebut adalah kuesioner valid. Jika  $r$  dihitung dari dan; tabel tersebut menunjukkan kesimpulan bahwa item kuesioner tidak valid..

### b. Uji Realibilitas

Menurut Sugiyono (2017), uji reliabilitas mengacu pada sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan item 42 yang sama memberikan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara kolektif untuk semua klaim. Tujuan dari suatu ukuran survei harus menjadi indikator suatu variabel. Reliabilitas diukur dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dianggap reliabel jika memberikan nilai Cronbach's alpha dengan nilai 0,60.

c. Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian hipotesis klasik ini adalah untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan akurat, tidak bias, dan estimatornya konsisten. Menurut Ghozal (2018), uji hipotesis klasik merupakan langkah awal yang digunakan sebelum analisis regresi linier berganda. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa koefisien regresi tidak menyesatkan dan konsisten serta akurat dalam estimasi. Uji hipotesis klasik dilakukan untuk menunjukkan bahwa uji yang dilakukan lolos uji normalitas, multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas data sehingga dapat dilakukan uji untuk analisis regresi linier.

d. Uji Normalitas

Menurut Ghozal (2018): "Uji normalitas merupakan salah satu cara untuk menguji apakah variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya dalam suatu model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Dalam pengujian ini sampel *Kolmogorov Smirnov*, *histogram*, dan *P*. Grafik percobaan pada kondisi berikut:

1. Jika di atas  $> 5\%$  atau  $0,05$ , maka data memiliki distribusi Normal.
2. Jika dibawah  $< 5\%$  atau  $0,05$  maka data tidak memiliki distribusi Normal.

e. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas. Ghozal (2018) menyatakan bahwa: "*Multikolinearitas* merupakan pengujian model regresi korelasi antar variabel

independen.” Jika digunakan nilai  $VIF \geq 10$  = maka terjadi multikolinearitas atau hubungan variabel, dan jika nilai  $VIF \leq 10$  = maka tidak terjadi multikolinearitas atau hubungan variabel..

f. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan model regresi antara periode pengamatan satu dengan periode pengamatan lainnya. Ada dua metode untuk mengetahui ada tidaknya *heteroskedastisitas* yaitu metode grafis dan metode uji statistik..

Untuk mendemonstrasikan apakah terdapat masalah heteroskedastisitas, Anda dapat melakukannya dengan menggunakan *scatterplot*. Jika sebarannya tersebar secara acak maka menunjukkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibangun dan sebaliknya (Mukholidul, 2023)..

g. Uji Linieritas

Menurut Sugiyono (2020), uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan variabel independen dengan variabel dependen linier atau tidak. Jika terdapat hubungan linier maka digunakan analisis regresi linier. Sedangkan jika tidak ada hubungan linier antara dua variabel maka digunakan analisis regresi nonlinier. “Jika  $sig > 0,05$  maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah linier.”

#### 4. Analisis Regresi Sederhana

Suatu metode untuk menyusun persamaan yang mengaitkan variabel tetap (Y) dan variabel bebas (X) sekaligus menghitung nilai dugaan. Berikut hasil yang didapatkan: Dengan melihat pada analisis

regresi linier berganda, berikut persamaannya:

$$Y = a + b X$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

a = intersep

b = koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

## I. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan uji secara parsial (Uji T), Uji secara simultan (Uji F) dan uji asumsi klasik, maka digunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 21.0.

### 1. Uji parsial (Uji T)

Uji signifikan secara parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan dua arah, dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dan dapat dilakukan uji tingkat signifikan berpengaruh hubungan variabel independent secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikan ditentukan sebesar 5% dan  $df = n - k$ , Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $value > \alpha$  maka:

- a.  $H_a$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.
- b.  $H_0$  ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

2. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $value > \alpha$  maka:
  - a.  $H_a$  ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
  - b.  $H_0$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Umum Perusahaan PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng

Berawal dari *Bank Van Leening* yang didirikan VOC pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia yang bertugas memberikan pinjaman uang tunai kepada masyarakat dengan jaminan harta bergerak. Dalam perkembangannya, sebagai bentuk usaha, Pegadaian telah mengalami perubahan seiring dengan perubahan peraturan yang berlaku :

- a. Berdirinya Pegadaian milik Pemerintah yang pertama di Sukabumi, berdasarkan *Staatblad* 1901 No. 131 tanggal 12 Maret 1901.
- b. Perubahan status menjadi Jawatan Pegadaian, berdasarkan *Staatblad* 1930 No. 266.
- c. Perubahan menjadi Perusahaan Negara Pegadaian berdasarkan Peraturan Pemerintah RI tahun 1961 No. 178.
- d. Perubahan menjadi Perusahaan jawatan (PERJAN), berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 7 tanggal 11 Maret 1969.

Sejak saat itu, kegiatan Perusahaan terus berjalan dan asset atau kekayaannya bertambah. Namun seiring dengan perubahan zaman, Pegadaian dihadapkan pada tuntutan kebutuhan untuk berubah pula, dalam arti untuk lebih meningkatkan kinerjanya,

tumbuh lebih besar lagi dan lebih professional dalam memberikan layanan. Oleh karena itu untuk memberikan keleluasaan pengelolaan bagi manajemen dalam mengembangkan usahanya, Pemerintah meningkatkan status Pegadaian dari Perusahaan Jawatan (PERJAN) menjadi Perusahaan Umum.

Tujuan Perum Pegadaian kembali dipertegas dalam Peraturan Pemerintah RI No. 103 tahun 2000. yakni, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama golongan menengah ke bawah, melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai. Juga menjadi penyedia jasa dibidang keuangan lainnya, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktek riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

PT. Pegadaian Cabang Soppeng adalah sebuah BUMN di Indonesia yang usaha intinya adalah bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar 2 hukum gadai. PT. Pegadaian Cabang Soppeng dituntut untuk tetap menjaga eksistensinya atau kelangsungan hidup perusahaan dengan terus meningkatkan kinerja manajerial perusahaan, untuk mencapai misi tersebut PT. Pegadaian Cabang Soppeng menerapkan manajemen mutu terpadu. Dalam manajemen mutu terpadu semua usaha manajemen diarahkan pada suatu tujuan yaitu terciptanya kepuasan konsumen. Dengan perkataan lain fokus perusahaan adalah pelanggan PT. Pegadaian Cabang Soppeng telah menerapkan sistem mutu yang memenuhi SNI ISO 9001:2008 (*Quality Management Sistem-Requirements*) per

tanggal 20 januari 2011.

Mempertahankan hasil produksi baik jasa maupun barang yang berkualitas dan bermutu, dengan mempunyai pengawasan terhadap produk yang telah ditetapkan untuk mempertahankan Total *Quality* Manajemen. Hal inilah penulis tertarik melakukan penelitian pada perusahaan PT. Pegadaian Cabang Soppeng. Untuk memperoleh pengakuan dari konsumen (pelanggan) telah ditentukan produk berkualitas untuk mengkompensasikan manajemen-manajemen yang dikeluarkan untuk memproduksi barang dan jasa sesuai dengan bidang perusahaan.

PT. Pegadaian pada Kantor Cabang Soppeng penting untuk mempertahankan kualitas produk (*quality manajemen*) dengan menggunakan pengawasan dalam pelayanan nasabah yang efisien dan efektif. Keadaan ini merupakan suatu hal yang wajar, karena perusahaan adalah organisasi yang usahanya bertujuan untuk mencapai kemakmuran. Perusahaan harus berusaha agar tetap memenuhi fungsinya dalam menunjang perkembangan dan kesuksesan 3 menghadapi persaingan dengan perusahaan yang sejenis. Mencapai hal tersebut perlu adanya pengendalian kualitas, sehingga tetap diterima oleh konsumen.

Sehubungan usaha tersebut, maka perhatian utama perusahaan pada umumnya dititik beratkan pada peranan pelayanan dalam proses produk jasa dalam hubungan dengan pengendalian mutu (*quality management*) hasil produk yang dihasilkan, karena pengawasan dalam pelayanan yang dikeluarkan relevan dengan

hasil produksinya.

Pengawasan ataupun mutu pelayanan pada setiap nasabah harus diketahui untuk menentukan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Pimpinan perusahaan seharusnya mengawasi karyawan yang harus diberikan pelayanan yang terbaik dan dapat juga diketahui bahwa tiap-tiap transaksi perusahaan selalu membandingkan dengan penyelesaian kegiatan lainnya yang disertai dengan pengawasan pada saat berproduksi.

## 1. Visi dan Misi

### a. Visi

Pada tahun 2010 menjadi perusahaan yang modern, dinamis, dan inovatif dengan usaha utama gadai.

- 1) Modern “dilihat dari fisik penggunaan sarana dan prasarana sebagai perkantoran yang modern, mampu menghasilkan produk atau jasa, member solusi yang cocok bagi kebutuhan masyarakat modern”.
- 2) Dinamis “Penampilan seluruh pegawai dalam kecepatan pelayanan dan kemampuan penyesuaian diri dengan perubahan yang bertumpu pada keterampilan karyawan, komunikatif, efisien, dan integritas tinggi”.
- 3) Inovatif “ Kemampuan perusahaan dalam menyempurnakan produk yang sudah ada dan menciptakan produk baru yang menguntungkan sertaperbaiki sistem dan *procedure*, sehingga menjadi perusahaan yang solid.

Pada tahun 2012 Pegadaian menjadi “*champion*” dalam

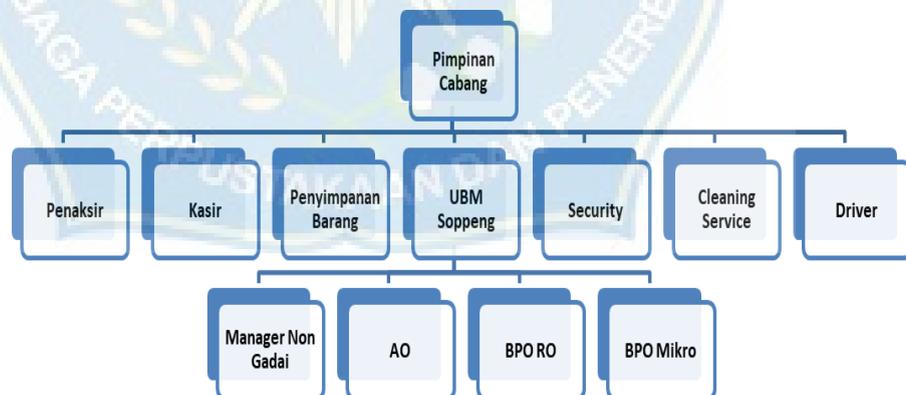
pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fidusia bagi masyarakat menengah kebawah.

- a. Memenangkan persaingan dan menjadi yang terbaik dibidangnya
- b. Tetap pada pelayanan kepada masyarakat menengah ke bawah
- c. Merupakan supermarket pembiayaan mikro dan kecil
- d. Berbasis gadai dan fidusia

b. Misi

Ikut membantu program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah, melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan.

3. **Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng**



## B. Hasil Penelitian

### 1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

#### a. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut.

**Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	39	55.7	55.7	55.7
	Perempuan	31	44.3	44.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Sumber; Data diolah dari SPSS, April 2024

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah pegawai berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang atau 55,7% dan jumlah pegawai berjenis Perempuan sebanyak 31 orang atau 44,3%.

#### b. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut.

**Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 Tahun	6	8.6	8.6	8.6
	26-30 Tahun	26	37.1	37.1	45.7
	31-40 Tahun	24	34.3	34.3	80.0
	>40 Tahun	14	20.0	20.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Sumber; Data diolah dari SPSS, Maret 2024

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden yang berusia 20-25 tahun sebanyak 6 orang atau 8,6%, usia 26-30 tahun sebanyak 26 orang atau

37,1%, usia 31-40 tahun sebanyak 24 orang atau 34,3%, usia 40 tahun sebanyak 14 orang atau 20,0%.

Berdasarkan data yang dihimpun dari 70 responden diperoleh dari hasil bahwa mayoritas responden berusia antara 26-30 tahun sebanyak 26 responden dengan persentase 37,1%.

c. Lama Menjadi Nasabah

Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah pada tabel 4.3 berikut.

**Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1	22	31.4	31.4	31.4
	1-3	26	37.1	37.1	68.6
	4-5	10	14.3	14.3	82.9
	>5	12	17.1	17.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Sumber; Data diolah dari SPSS, Maret 2024

Karakteristik responden yang berjumlah 70 orang dengan data lama menjadi nasabah bahwa reponden dengan kurang lebih 1 tahun yaitu 22 orang dengan persentase 31,4%, lama menjadi nasabah 1-3 tahun yaitu 26 orang dengan persentase 37,1%, lama menjadi nasabah 4-5 tahun yaitu 10 orang dengan persentase 14,3%, lama menjadi nasabah 5 tahun lenbih yaitu 12 orang dengan persentase 17,1%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa lebih banyak responden dengan lama menjadi nasabah 1-3 tahun yang berjumlah 26 orang responden pada PT.Pegadaian Cabang Watansoppeng.

## 2. Deskriptif Variabel Penelitian

Berikut ini akan dijelaskan tentang item item dari variabel kualitas pelayanan (X), kepuasan nasabah (Y) pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng.

### a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yang setiap indikatornya memiliki 1 item pernyataan. Hasil dari jawaban variabel kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian Cabang Watansoppeng dijelaskan pada label berikut :

**Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Nasabah (X)**

NO	Pernyataan	Skor					Jumlah
		SS	S	CS	TS	STS	
1	X1	24	44		2		70
2	X2	29	41				70
3	X3	30	40				70
4	X4	30	40				70
5	X5	34	36				70
TOTAL		147	201		2		70

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa pada pernyataan X1. Sangat setuju sebanyak 24 jawaban, setuju sebanyak 44 jawaban, dan tidak setuju sebanyak 2 jawaban, pada X2. Sangat setuju 29 jawaban, setuju sebanyak 41 jawaban, X3. Sangat setuju sebanyak 30 jawaban, setuju 40 jawaban, X4 sangat setuju sebanyak 30 jawaban, setuju sebanyak 40 jawaban, X5.sangat setuju sebanyak 34 jawaban, setuju sebanyak 36 jawaban. Jawaban responden lebih dominan menjawab sangat setuju dan setuju.

## 3. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yang setiap indikatornya memiliki 1 item pernyataan. Hasil dari jawaban variabel kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian Cabang Watansoppeng dijelaskan pada label berikut :

**Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Nasabah (Y)**

NO	Pernyataan	Skor					Jumlah
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Y1	27	42	1			70
2	Y2	18	51		1		70
3	Y3	31	38	1			70
4	Y4	28	41	1			70
5	Y5	29	40	1			70
TOTAL		133	212	4	1		70

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa pada pernyataan X1. Sangat setuju sebanyak 27 jawaban, setuju sebanyak 42 jawaban,dan tidak cukup sebanyak 1 jawaban, pada X2. Sangat setuju 18 jawaban, setuju sebanyak 51 jawaban, tidak setuju sebanyak 1 jawaban, X3. Sangat setuju sebanyak 31 jawaban, setuju 38 jawaban, cukup setuju sebanyak 1 jawaban, X4 sangat setuju sebanyak 28 jawaban, setuju sebanyak 41 jawaban, cukup setuju sebanyak 1 jawaban, X5.sangat setuju sebanyak 29 jawaban, setuju sebanyak 40 jawaban, cukup setuju sebanyak 1 jawaban. Jawaban responden lebih dominan menjawab sangat setuju dan setuju.

#### 4. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu angket. Hasil penelitian yang valid bila terdapat

kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji satu arah dengan tingkat signifikan 0,05. Kuesioner dikatakan valid jika  $r$  hitung > dari  $r$  tabel

### 1. Kualitas Pelayanan (X)

**Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan X**

Tabel 4.8 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel disiplin kerja yang diteliti.

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,750	0,235	Valid
X2	0,713	0,235	Valid
X3	0,740	0,235	Valid
X4	0,785	0,235	Valid
X5	0,670	0,235	Valid

Tabel 4.8 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel kepuasan kerja yang diteliti

### 2. Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Nasabah**

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,671	0,235	Valid
Y2	0,397	0,236	Valid
Y3	0,686	0,237	Valid
Y4	0,739	0,238	Valid
Y5	0,635	0,239	Valid

Tabel 4.9 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur

variabel kinerja pegawai yang diteliti.

**b. Uji Reabilitas**

**Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Rabilitas**

Variabel	cronbach's alpha	N of items	Keterangan
Kualitas Pelayanan(X)	0,780	5	Reliabel
Kepuasan Nasabah (y)	0,612	5	Reliabel

Hasil output di atas menunjukkan Cronbach's Alpha variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar  $0,780 > 0,60$ , Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan nilai  $0,612 > 0,60$  dan Kinerja Pegawai (Y)  $0,757 > 0,60$ . Hal ini menunjukkan seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau konsisten.

**c. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Berdasarkan tabel 4., output bagian pertama (Variabel Entered/removed): tabel di atas menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan. Dalam hal ini variabel yang dimasukkan adalah variabel (X) Kualitas Pelayanan sebagai variabel independent dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependen dan metode yang digunakan adalah metode enter.

**Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linier Sederhana**

Variabel	Variabel Terikat	B	Beta	t	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah	0,465	0,547	5,390	0,000	Hipotesis Diterima
R = 0,547	Sig. = 0,000					
R Square = 0,299						
F = 29,048						

Sumber: lampiran

Berdasarkan tabel 4.11, output bagian ke dua (Coefficients): diketahui nilai constant (a) sebesar 11.567 sedangkan nilai Kualitas Pelayanan koefisien regresi) sebesar 0,465 sehingga persamaan regresinya dapat di tulis:

$$Y = a + bX \quad Y = 11,567 + 0,465X$$

Persamaan tersebut dapat di terjemahkan: 53

- a) Konstanta a sebesar 11,567, mengandung arti bahwa jika nilai variabel X, Kualitas pelayanan di anggap konstan atau sama dengan nol maka konsisten variabel Kepuasan nasabah adalah sebesar 11,567
- b) Koefisien regresi X 0,465 bernilai positif, sehingga dikatakan bahwa arah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

adalah positif. Semakin tinggi pengaruh kualitas pelayanan, maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah menjadi lebih tinggi atau meningkat.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana:

- a) Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,235 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- b) Berdasarkan nilai t : diketahui t hitung sebesar  $5,390 >$  dari t tabel 1,998, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Cara mencari t tabel:

$$\begin{aligned}
 t \text{ tabel} &= (a ; df = n-k) \\
 &= ( 0,05 ; df = 70-2) \\
 &= (0,025;68) \\
 &= 1,997 \text{ [di lihat dari distribusi nilai t tabel]}
 \end{aligned}$$

#### D. Uji Hipotesis

##### 1. Uji Parsial t (uji t)

Berdasarkan tabel 4.10 uji parsial t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu

variabel Kualitas pelayanan (*independent*) secara individual dalam menerangkan variabel Kepuasan nasabah (*dependen*) (Ghozali, 2018) Menurut Ghozali, 2018 kriteria uji parsial (uji t) yaitu:

1. Jika nilai sig < 0,05 atau nilai hitung > t-tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai sig > 0,05 atau nilai t hitung < dari t- tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Cara menghitung t- tabel:

Rumus ;  $t = [ a (df = n-k) ]$  Dimana a = tingkat signifikansi n = banyaknya sampel

k = banyaknya variabel Jadi: Diketahui:

n = 70

k = 2

a = 5 % (0,05)

Maka :  $t = [ 5\% ( df = 70-2) ]$  ss t = (0.05 ; 68)

Jadi nilai t-tabel adalah 1,670

Berdasarkan tabel 4.12, dapat disimpulkan bahwa nilai sig yaitu  $0,000 < 0,05$ , nilai-t hitung yaitu  $5,390 >$  dari nilai t-tabel yaitu 1,670 berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Jadi hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng. Penjelasan mengenai variabel tersebut sebagai berikut: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng. Pengujian hipotesis menguji apakah penggunaan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hasil uji t, Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai sig lebih kecil dari tingkat signifikansi), atau nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel sehingga hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya oleh penelitian Dwi Prasajo (2016) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya yang menyatakan bahwa Hasil pengujian juga menunjukkan dimensi kualitas layanan yang terdiri bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya. Sementara secara bersamaan seluruh variabel memiliki pengaruh yang signifikan. Variabel ketanggapan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan mengenai variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Watansoppeng diketahui dan dibuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

##### **1. Bagi Perusahaan**

Diharapkan agar pimpinan PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan para pegawai terhadap pelanggan dan kualitas pelayanan agar terus meningkatkan citra yang ada pada perusahaan. Selain itu, disarankan pemimpin juga memperhatikan factor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah seperti memberikan pelayanan yang baik ke nasabah.

##### **2. Bagi Pelanggan**

Diharapkan mampu memberikan ide-ide bagi perusahaan, sehingga perusahaan akan tahu apa yang di keluhkan oleh para nasabah dan segera melakukan evaluasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- A'maliah, V. A. (2021). Analisis Pelayanan Pembiayaan Murabahah Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus diKSPPS BMT BUS Cabang Sluke) (Doctoral dissertation, IAIN Kudus).
- Ainul, Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Alma, & Buchari. (2006). Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Batinggi, & Ahmad. (1998). Manajemen Pelayanan Umum. Bahan Kuliah STIA
- Armanto, I. D. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Batinggi, & Ahmad. (u.d.). Manajemen Pelayanan Umum.
- Day, JR, R.A, Underwood, & A.L. (2008). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Salemba Empat PT. Salemba Emban Patria.
- Dermawan , & Rachman. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Cetakan. Empat.
- Fitria Sari R & Markius d 2023 pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada d sruput lapai padang - did not match any articles publishedsince 2023.
- Gaol, L. A., & Kadarsiman Hidayat, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38(1).
- Ghazali, & Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hermawan, W., Hakim, D. B., & Hutagaol, M. P. (2016). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran tanah pertama kali pada kantor pertanahan kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 9(1), 65-75.

- Kotler, & Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Salemba: Erlangga, Jakarta, Lupiyoadi, Hamdani, 2011.
- Mahendra, K. P. (2019). Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. *Agora*, 7(1).
- Marcel, & Sevqual. (u.d.). *item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Salemba: Edisi Kedua.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Parasuraman, & Berry. (2008). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Pasolong, & Harbani. (2013). *Kepemimpinan Biro Krasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Prasojo, R. D., & Wahyuati, A. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas 0797 Kencanasari 1 Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(8).
- Sugiyono. (2009). *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: R&D Alfabeta.
- Supranto. (2009). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Syamsuddin, Makmun.
- Tirtomulyo. (2009). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Edisi Kedua, Cetakan Ke Tujuh, Andi.
- Wikie, & William L. (2010). *Consumer Behavior*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yong, Y.W, Loh, & L. (2008). *The Quest For Global Quality*. Singapore: 1st ed, Addison-Wesley.
- Zeithalm. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga



**LAMPIRAN**

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Responden yang Terhormat,

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, saya meminta kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Cabang Watansoppeng.”** Besar harapan saya bahwa Bapak/ Ibu/ Saudara (i) bersedia untuk memberikan tanggapan pernyataan dalam kuesiner dengan sebenar-benarnya. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk keseluruhan (bukan individual). Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menghasilkan penelitian yang saya lakukan.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) mengisi kuesioner ini.

Hormat saya

Dewisartika

### A. Identitas Responden

Isilah identitas Bapak/Ibu, Saudara/i nasabah di bawah ini dengan benar.a. Nama Lengkap :

.....

b. Usia : ..... tahun

c. Jenis Kelamin : .....

d. Sudah berapa lama menjadi nasabah PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng?

< 1 tahun

1 – 5 tahun

> 5 tahun

### 4. Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi sebenarnya dan berikan tanda centang (  ) pada pilihan jawaban yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

#### 1. Draft Pernyataan

a. Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng melayani dengan tepat waktu					
2	Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng melayani tanpa kesalahan					
3	Karyawan PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng dalam melayani tidak membedakan nasabah					

4	PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng menjamin keamanan barang yang di simpan					
5	Karyawan PT Pegadaian Cabang Watansoppeng memberikan perhatian pada nasabah yang complain					

### b. Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng memberikan ruang yang nyaman untuk bertransaksi					
2	Karyawan PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan					
3	Karyawan PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng merespon dengan cepat keluhan yang disampaikan oleh nasabah					
4	Karyawan PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng profesional, ramah dan murah senyum dalam melayani nasabah					
5	Dalam melayani nasabah, karyawan selalu memberikan pelayanan yang tulus dan ikhlas					

## Lampiran 2 Uji Validitas dan Realibilitas

### Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	Total_X
X1	Pearson Correlation	1	.602**	.350**	.397**	.293*	.750**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.003	<.001	.014	<.001
	N	70	70	70	70	70	70
X2	Pearson Correlation	.602**	1	.385**	.385**	.227	.713**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.059	<.001
	N	70	70	70	70	70	70
X3	Pearson Correlation	.350**	.385**	1	.592**	.429**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	70	70	70	70	70	70
X4	Pearson Correlation	.397**	.385**	.592**	1	.545**	.785**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	70	70	70	70	70	70
X5	Pearson Correlation	.293*	.227	.429**	.545**	1	.670**
	Sig. (2-tailed)	.014	.059	<.001	<.001		<.001
	N	70	70	70	70	70	70
Total_X	Pearson Correlation	.750**	.713**	.740**	.785**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	70	70	70	70	70	70

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.112	.366**	.432**	.194	.671**
	Sig. (2-tailed)		.355	.002	<.001	.108	<.001
	N	70	70	70	70	70	70
Y2	Pearson Correlation	.112	1	.114	.045	-.022	.397**
	Sig. (2-tailed)	.355		.346	.712	.860	<.001
	N	70	70	70	70	70	70
Y3	Pearson Correlation	.366**	.114	1	.341**	.316**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.002	.346		.004	.008	<.001
	N	70	70	70	70	70	70
Y4	Pearson Correlation	.432**	.045	.341**	1	.492**	.738**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.712	.004		<.001	<.001
	N	70	70	70	70	70	70
Y5	Pearson Correlation	.194	-.022	.316**	.492**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.108	.860	.008	<.001		<.001
	N	70	70	70	70	70	70
Total_Y	Pearson Correlation	.671**	.397**	.686**	.738**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	70	70	70	70	70	70

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability

Kualitas Pelayanan (X)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	5

Kepuasan Nasabah (Y)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.612	5

## Lampiran 3 Distribusi Frekuensi

### Frequency Table

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	39	55.7	55.7	55.7
	Perempuan	31	44.3	44.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 Tahun	6	8.6	8.6	8.6
	26-30 Tahun	26	37.1	37.1	45.7
	31-40 Tahun	24	34.3	34.3	80.0
	>40 Tahun	14	20.0	20.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Lama Menjadi Nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1	22	31.4	31.4	31.4
	1-3	26	37.1	37.1	68.6
	4-5	10	14.3	14.3	82.9
	>5	12	17.1	17.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Frequencies****X1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.9	2.9	2.9
	S	44	62.9	62.9	65.7
	SS	24	34.3	34.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	41	58.6	58.6	58.6
	SS	29	41.4	41.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	40	57.1	57.1	57.1
	SS	30	42.9	42.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	40	57.1	57.1	57.1
	SS	30	42.9	42.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	36	51.4	51.4	51.4
	SS	34	48.6	48.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	1	1.4	1.4	1.4
	S	42	60.0	60.0	61.4
	SS	27	38.6	38.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.4	1.4	1.4
	S	51	72.9	72.9	74.3
	SS	18	25.7	25.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	1	1.4	1.4	1.4
	S	38	54.3	54.3	55.7
	SS	31	44.3	44.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	1	1.4	1.4	1.4
	S	41	58.6	58.6	60.0
	SS	28	40.0	40.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	1	1.4	1.4	1.4
	S	40	57.1	57.1	58.6
	SS	29	41.4	41.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Lampiran 4 Analisis Regresi dan Uji Asumsi****Regression****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.547 <sup>a</sup>	.299	.289	1.372

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.651	1	54.651	29.048	.000 <sup>b</sup>
	Residual	127.935	68	1.881		
	Total	182.586	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.567	1.908		6.061	.000
	Kualitas Pelayanan	.465	.086	.547	5.390	.000

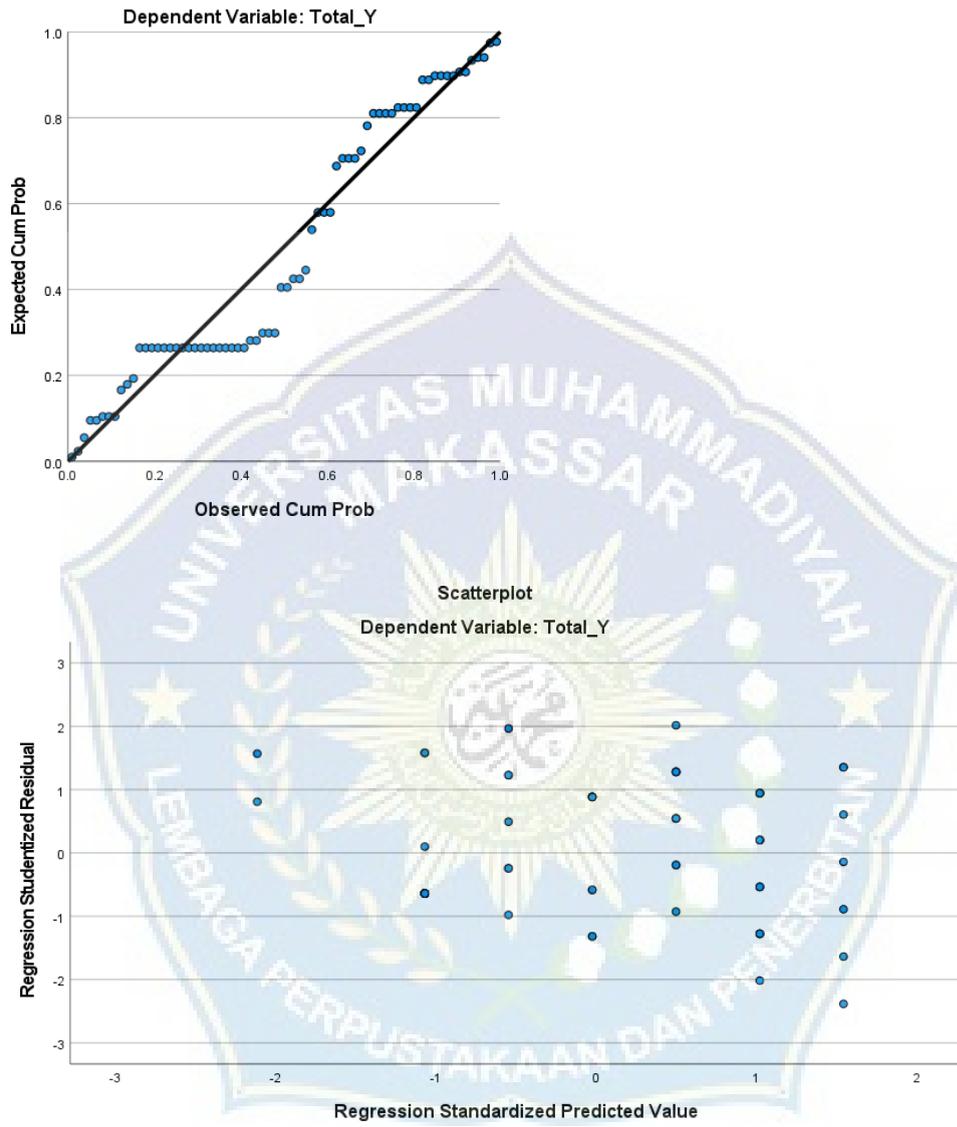
**Uji Asumsi Klasik****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Total_X	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Lampiran 5 Persuratan



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 279/05/A.2-II/IV/45/2024 Makassar, 20 April 2024

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Dewi Sartika

Stambuk : 105721101420

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Cabang Watansoppeng

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuanya diucapkan terimakasih.

Dekan.

*Dr. H. Andi Jah'an, S.E., M.Si*

Tembusan:

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Arsip

Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp. 0411-866972 Fax. 0411-865588 Makassar 90221  
 Gedung Iqra Lantai 7 Kampus Talasalapang Makassar - Sulawesi Selatan



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 0866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4143/05/C.4-VIII/IV/1445/2024 27 April 2024 M  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 18 Syawal 1445  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 279/05/A.2-II/IV/45/2024 tanggal 20 April 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : DEWI SARTIKA  
No. Stambuk : 10572 1101420  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 2 Mei 2024 s/d 2 Juli 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Muht. Arief Muhsin, M.Pd.  
NBM 1127761

04-24



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Tejp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor	: <b>9957/S.01/PTSP/2024</b>	<b>Kepada Yth.</b>
Lampiran	: -	Pimpinan PT. pegadaian Cabang Watansoppeng
Perihal	: <b><u>Izin penelitian</u></b>	

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2564/05/C.4-VIII/IV/1445/2024 tanggal 23 April 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: <b>DEWI SARTIKA</b>
Nomor Pokok	: 105721101420
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Alt Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" Pengaruh Kualitas Pe  
ayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Watansoppeng "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **28 April s.d 28 Mei 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 28 April 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. *Peringgal.*



Watansoppeng, 02 April 2024

Nomor : 143/11209.00/2024  
Lampiran : -  
Urgensi : S  
Perihal : **Surat Balasan**

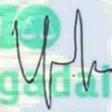
Dengan Hormat,  
Berdasarkan Surat Nomor : 2564/05/C.4-VIII/IV/1445/2024 tanggal 23 April 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini :

Nama : Dewi Sartika  
Nomor Pokok : 105721101420  
Program Studi : Manajemen  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa ( S1 )  
Alamat : Jl.Alt Alauddin No.259, Makassar

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas kami terima untuk melaksanakan penelitian di Lembaga kami.

Demikian izin penelitian ini kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pimpinan Cabang  
Pegadaian Watansoppeng



**YUN ARSINES MOCHTAR**  
P.83475

PT. PEGADAIAN – Kantor Cabang Watansoppeng  
Jl. Pemuda No. 15 Kel.Botto Kec.Lalabata Kab. Soppeng  
Telp/Fax. 0484-21487  
Email : [cpp\\_watansoppeng@pegadaian.co.id](mailto:cpp_watansoppeng@pegadaian.co.id) / [pegadaian\\_watansoppeng@yahoo.co.id](mailto:pegadaian_watansoppeng@yahoo.co.id)

PT. PEGADAIAN – Kantor Cabang Watansoppeng  
Jl. Pemuda No. 15 Kel.Botto Kec.Lalabata Kab. Soppeng  
Telp/Fax. 0484-21487  
Email : [cpp\\_watansoppeng@pegadaian.co.id](mailto:cpp_watansoppeng@pegadaian.co.id) / [pegadaian\\_watansoppeng@yahoo.co.id](mailto:pegadaian_watansoppeng@yahoo.co.id)

Lampiran 6 Dokumentasi







**Lampiran 7 Hasil Turnitin**

BAB I Dewi Sartika

105721101420

by TahapTutup

**Submission date:** 21-Jun-2024 08:10AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2406016194

**File name:** BAB\_I\_-\_2024-06-21T090826.637.docx (18.09K)

**Word count:** 553

**Character count:** 3830

AB I Dewi Sartika 105721101420

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS



PRIMARY SOURCES

1

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Internet Source

2%

2

[ar.scribd.com](http://ar.scribd.com)

Internet Source

2%



Exclude quotes Off

Exclude matches 2%

Exclude bibliography Off





BAB II Dewi Sartika  
105721101420

by TahapTutup

**Submission date:** 21-Jun-2024 08:11AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2406016651

**File name:** BAB\_II\_2\_5.docx (189.46K)

**Word count:** 3736

**Character count:** 25786

## BAB II Dewi Sartika 105721101420

### ORIGINALITY REPORT

<b>11</b> %	<b>11</b> %	<b>0</b> %	<b>0</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<b>4</b> %
<b>2</b>	<a href="http://belajar-ilmiah.blogspot.com">belajar-ilmiah.blogspot.com</a> Internet Source	<b>4</b> %
<b>3</b>	<a href="http://eprints.unm.ac.id">eprints.unm.ac.id</a> Internet Source	<b>3</b> %

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  Off

Exclude matches  Off



BAB III Dewi Sartika  
105721101420  
by TahapTutup



Submission date: 21-Jun-2024 08:12AM (UTC+0700)

Submission ID: 2406016983

File name: BAB\_III\_2\_4.docx (27.22K)

Word count: 1622

Character count: 10918

### BAB III Dewi Sartika 105721101420

#### ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



# BAB IV Dewi Sartika

105721101420

by TahapTutup

**Submission date:** 21-Jun-2024 08:12AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2406017289

**File name:** BAB\_IV\_2\_4.docx (151.83K)

**Word count:** 2855

**Character count:** 17397

# BAB IV Dewi Sartika 105721101420

## ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

repositori.uin-alauddin.ac.id  
Internet Source



2%

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  Off

Exclude matches  < 2%



BAB V Dewi Sartika  
105721101420  
by TahapTutup

Submission date: 21-Jun-2024 08:13AM (UTC+0700)

Submission ID: 2406017594

File name: BAB\_V\_3\_1.docx (17.17K)

Word count: 293

Character count: 1894

BAB V Dewi Sartika 105721101420

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

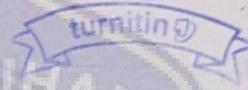
PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS



PRIMARY SOURCES



Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

Off





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Dewi Sartika

Nim : 105721101420

Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	11 %	25 %
3	Bab 3	0 %	10 %
4	Bab 4	2 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 21 Juni 2024

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Wahidin Sidiq, S.Hum., M.I.P  
NBM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)

## RIWAYAT HIDUP



**Dewi sartika** Panggilan Dewi lahir di Mallekana, Kabupaten Soppeng pada tanggal 29 Juli 2002 dari pasangan suami istri Bapak Arman dan IbuHasmawati. Peneliti adalah anak ke-2 dari 3 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Mallekana, Kelurahan Tettikenraraei, KecamatanMarioriwawo. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD 01 Pekkae 2014. MTS Attaufiq Padaelo 2017, SMK Muhammaiyyah Marioriwawo lulus tahun 2020, dan mulai mengikuti program studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini, peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.