



**ANALISIS VARIABEL YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENGGUNAKAN JASA
YANG DITAWARKAN OLEH PERUM PEGADAIAN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

Dian Rizqy Trijayanti

NIM 040810201057

**SI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2008

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis ini kepada::

Babe H. Moch.T.Lumiyanto,SH dan Emek Hj. Ani Saidah

*do'a , support dan kasih sayang yang selalu menuntunku
dalam menjalani hidup.*

Terima Kasih

Gepeng, MbK Diana, Sital, dan Si Enthong

yang aku sayang.

Keluarga besar Alm. H.Noor Bachron dan Alm. Sutoyo

Terima kasih atas segala dukungan dan motivasinya

MOTTO

Manusia tidak jemu memohon kebaikan, dan jika mereka ditimpa malapetaka dia menjadi putus asa lagi putus harapan

(QS. Fushshilat : 49)

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan

(QS. Al Insyirah : 5-6)

Berusahalah menghadapi segala rintangan dengan hati lapang

Jika ALLAH menolong kamu, maka tidak ada orang yang mengalahkan kamu, jika ALLAH membiarkan kamu, maka siapakah yang dapat menolong kamu (selain) dari ALLAH sesudah itu.

(QS. Ali Imran : 160)

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Analisis Variabel yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa yang Ditawarkan Oleh Perum Pegadaian Jember”. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel yang ada pada Perum Pegadaian Jember terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa Perum Pegadaian Jember.

Penelitian ini dilakukan pada Perum Pegadaian Cabang Jember Jalan Samanahun 47 Jember. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan *Accidental Sampling* yaitu mengambil sampel dari responden yang kebetulan ada disana. Jumlah sampel yaitu 100 responden. Skala pengukuran menggunakan Skala Likert. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Variabel-variabel yang digunakan adalah variabel barang agunan, tarif sewa modal/bunga, pelayanan, sistem pengembalian kredit, keamanan dan lokasi. Penelitian ini menguji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap keputusan nasabah, dan variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh Perum Pegadaian Jember.

Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan terbukti. Hipotesis dapat dilihat pada nilai F_{hitung} sebesar $24,426 > F_{tabel}$ sebesar 2,19, artinya secara simultan variabel-variabel yang ada pada perusahaan berpengaruh nyata terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh Perum Pegadaian Jember. Berdasarkan uji t diperoleh t_{hitung} barang agunan sebesar 3,535, t_{hitung} variabel tarif sewa modal sebesar 3,326, t_{hitung} variabel pelayanan sebesar 2,024, t_{hitung} variabel sistem pengembalian kredit sebesar 2,354, t_{hitung} variabel keamanan sebesar 2,162, dan t_{hitung} variabel lokasi sebesar 2,476, dimana semua variabel ini memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ 0,195 maka variabel yang ada pada perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah. Berdasarkan nilai *correlation partial* tertinggi yaitu sebesar 0,334, maka variabel barang agunan adalah variabel yang berpengaruh dominan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat ALLAH SWT atas limpahan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya, sehingga dapat terselesaikan penyusunan skripsi ini. Tiada daya dan upaya tanpa pertolongan dan kemudahan dari-Nya

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini berkat bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sarwedi, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Ibu Dra. Dyah Yulisetiari, M.Si, selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember
3. Bapak Drs. Bambang Irawan M.Si dan Ibu Sri Wahyu Lely H. SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan tenaga dan waktu dengan penuh keseriusan memberikan pengarahan, saran dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya selama kuliah di Fakultas Ekonomi UNEJ.
5. Pimpinan dan karyawan Perum Pegadaian Cabang Jember, yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
6. Babe Tuk yang memberikan do'a dan semangatnya dari jauh, kesuwun ya Be. Emek Anis yang setiap hari menceramahiku, mendoakan aku. Terima kasih. Terima kasih juga Roti Anis nya. He.. He...
7. Gepeng (mas fefen), Mbik Diana, Sital (Mak Mbut/Mbik Ita) yang selalu menyemangatiku dengan cintanya , juga Si Enthong (Satriya) yang gemezziin.....
8. Seluruh Keluarga Besar Alm. H. Noor Bachron dan Alm. Sutoyo, terima kasih doa dan dukungannya.

9. Untuk Cayank dan Cinta yang selalu ada untuk aku, membantu aku, yang gak pernah bosan-bosan dengerin omelanku, menyemangatiku. Trims ya.
10. Semua teman-teman Manajemen '04 yang sudah memberikan masukan dan semangat.
11. Semua pihak yang tidak dapat aku sebutkan satu-persatu yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak ketidak sempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari pembaca senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak.

Jember, 19 September 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Ruang Lingkup Jasa	4
2.1.1 Pengertian Jasa	4
2.1.2 Karakteristik Jasa	4
2.1.3 Macam-Macam Jasa	5
2.1.4 Klasifikasi Jasa	6
2.2 Kualitas Jasa	8
2.2.1 Pengertian Kualitas	8

2.2.2	Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	10
2.2.3	Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa.	10
2.2.4	Model Kualitas Jasa	12
2.3	Ruang Lingkup Perilaku Konsumen	15
2.3.1	Pengertian Perilaku Konsumen	15
2.3.2	Faktor-Faktor Mempengaruhi Perilaku Konsumen	15
2.3.3	Proses Pengambilan Keputusan	17
2.4	Persepsi	19
2.5	Penelitian Sebelumnya	20
2.6	Kerangka Konseptual	21
2.7	Hipotesis	23
BAB III.	METODE PENELITIAN	18
3.1	Rancangan Penelitian	24
3.2	Jenis dan Sumber Data	24
3.3.	Populasi dan Sampel	25
3.3.1	Populasi	25
3.3.2	Sampel	25
3.4.	Teknik Pengukuran Data	25
3.5.	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	35
3.6.	Metode Analisis Data	28
3.6.1	Validitas dan Realibilitas	28
3.6.2	Methods of Successive Interval (MSI)	29
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	34
3.7	Kerangka Pemecahan Masalah	36
BAB IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Gambaran Umum Perum Pegadaian Jember	38
4.1.1	Sejarah Singkat Perum Pegadaian Jember	38
4.1.2	Struktur Organisasi Perum Pegadaian Jember	38

4.1.3	Jadwal Kerja Karyawan	43
4.2	Karakteristik Responden	43
4.2.1	Kriteria Responden berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.2	Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan/ Profesi	44
4.2.3	Kriteria Responden Berdasarkan Penghasilan	45
4.2.4	Kriteria Responden Berdasarkan frekuensi kunjungan..	45
4.3	Uji Instrumen	46
4.3.1	Uji Validitas	46
4.3.2	Uji Reliabilitas	47
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.5	Uji Asumsi Klasik	49
4.5.1	Uji Multikolinieritas	49
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas	50
4.6	Uji Hipotesis	51
4.6.1	Uji F	51
4.6.2	Uji t	53
4.6.3	Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda	57
4.6.4	Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial	59
4.7	Pembahasan	59
4.7.1	Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Secara Simultan	59
4.7.2	Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Secara Parsial	60
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN		70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.5 Perbandingan Tinjauan Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	27
Tabel 4.1 Jadwal Kerja Karyawan Perum Pegadaian Cabang Jember	43
Tabel 4.2 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.4 Kriteria Responden Berdasarkan Penghasilan	45
Tabel 4.5 Kriteria Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	46
Tabel 4.6 Uji Validitas Instrumen Kinerja	47
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Instrumen Kinerja	48
Tabel 4.8 Hasil Regresi	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.11 Hasil Uji F	52
Tabel 4.12 Hasil Uji t	54
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda	58
Tabel 4.14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Model Konseptual Kualitas Pelayanan.....	14
Gambar 2.3 Proses Pengambilan Keputusan	17
Gambar 2.6 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 3.7 Kerangka Pemecahan Masalah.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perum Pegadaian Jember.....	39
Gambar 4.2 Kurva Normal Uji F	53
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji t Variabel Barang Agunan	55
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji t Variabel Tarif Sewa Modal	55
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji t Variabel Pelayanan	56
Gambar 4.6 Kurva Hasil Uji t Variabel Keamanan	56
Gambar 4.7 Kurva Hasil Uji t Variabel Lokasi	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian 70
Lampiran 2	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner..... 75
Lampiran 3	Rekapitulasi Variabel Keputusan (Y)..... 87
Lampiran 4	Uji Validitas Variabel Penelitian..... 90
Lampiran 5	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian 94
Lampiran 6	Hasil Perhitungan MSI 101
Lampiran 7	Data MSI 109
Lampiran 8	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 115
Lampiran 9	Hasil Uji Glejser 118
Lampiran 10	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden 120