



**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN NASABAH
PADA PERUM PEGADAIAN CABANG JEMBER**

The Correlation of Service Excellent With Costumer Satisfaction

At Perum Pegadaian Cabang Jember

SKRIPSI

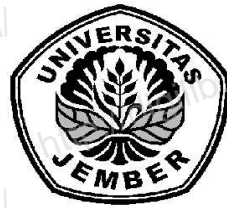
Oleh:

Ayu Ilmawati

NIM 060910202090

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2012



**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN NASABAH
PADA PERUM PEGADAIAN CABANG JEMBER**

*The Correlation of Service Excellent With Costumer Satisfaction
At Perum Pegadaian Cabang Jember*

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga
dan memperoleh gelar Sarjana (S1)

SKRIPSI

Oleh:

Ayu Ilmawati

NIM 060910202090

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

SKRIPSI

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN NASABAH
PADA PERUM PEGADAIAN CABANG JEMBER**

Oleh:

AYU ILMAWATI

NIM 060910202090

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, S. Sos, MM

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. I Ketut Mastika, MM

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tuaku Ayahanda Alm. Fauzi dan Ibunda Machmula yang selalu mendoakan dan memberi dorongan serta kasih sayang yang tak henti. Ku persembahkan karya ini sebagai wujud baktiku.
2. Kakak-kakakku; Neng Iza, Mas Rudin, Mbak Atik, Mbak Rosi yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepadaku, dalam menggapai cita-cita.
3. Seluruh keluarga besarku, terima kasih atas semua kasih sayang dan perhatian yang telah diberikan selama ini.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



MOTTO

Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil
Berusaha dengan keras adalah kemenangan hakiki

- Mahatama Gandhi -



http://artutbus.com/article55-Kata-kata_Bijak_dari_orang_Sukses.html

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Ilmawati

NIM : 060910202090

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Nasabah Pada Perum Cabang Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 5 November 2012

Yang Menyatakan,

Ayu Ilmawati

NIM 060910202090

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Cabang Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Jumat, 12 Oktober 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Tim Penguji,
Ketua

Dr. Sasongko, M. Si

NIP 195704071986091001

Pembimbing Utama

Pebimbing Anggota

Dr. Edy Wahyudi, S. Sos, MM

NIP 197508252002121002

Anggota I

Drs. I Ketut Mastika, MM

NIP 195905071989031002

Anggota II

Drs. Didik Eko Julianto, MAB

NIP 196107221989021001

Yuslinda Dwi Handini, S. Sos, MAB

NIP 197909192008122001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Cabang Jember, Ayu Ilmawati, 06091020290, 2012, 82 halaman. Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggannya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah pada Perum Pegadaian Cabang Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan dokumentasi. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang sebagai responden yaitu nasabah Perum Pegadaian Cabang Jember. Metode analisis yang digunakan adalah analisis korelasi rank spearman dan analisis uji t dengan taraf signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$.

Hasil penelitian analisis statistik yang didasarkan pada data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan diolah dengan menggunakan SPSS Versi 11,5 for windows menunjukkan bahwa hasil koefisien korelasi rank spearman (r_s) untuk pelayanan prima dengan kepuasan nasabah adalah sebesar 0,525 yang dapat diartikan terdapat hubungan yang sedang dan searah antara kedua variabel. Kemudian dibandingkan dengan r_s tabel = 0,364 diperoleh hasil r_s hitung lebih besar dari r_s tabel ($0,525 > 0,364$) yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak. Setelah itu dilakukan uji t dengan menggunakan tabel t, dari hasil perhitungan ternyata diperoleh nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel ($6,103 > 1,987$) yang berarti hubungan signifikan. Sehingga kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang positif signifikan antara pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: pelayanan prima, kepuasan nasabah.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Cabang Jember". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata I (satu) pada Jurusan Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M. Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Drs. Poerwanto, MA. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Dr. Edy Wahyudi, S. Sos, MM Selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah banyak memberikan nasehat, masukan dan petunjuk kepada penulis demi kelancaran penulisan skripsi ini.
5. Drs. I Ketut Mastika, MM Selaku Dosen Pembimbing Anggota, yang telah banyak memberikan nasehat, masukan dan petunjuk kepada penulis demi kelancaran penulisan skripsi ini.
6. Bapak Abdul Hadi Selaku manajer perusahaan yang telah memberikan izin penelitian, serta seluruh karyawan Perum Pegadaian Cabang Jember yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
7. Seluruh Civitas akademika, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang selalu membantu penulis selama kuliah.
8. Semua teman-teman angkatan 2006, terima kasih atas kerja samanya selama ini. Semoga kita semua menjadi sukses.
9. Guru-guruku yang terhormat yang telah membantu proses berfikirku sejak usia dini hingga perguruan tinggi

10. Semua pihak yang telah membantu memperlancar proses penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis akan menerima dengan senang hati kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat.

Jember, 5 November 2012

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsepsi Dasar	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Jasa	8
2.1.3 Pemasaran Jasa	12
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	13
2.1.4 Pelayanan Prima	15
2.1.5 Kepuasan Nasabah	18
2.1.6 Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Nasabah	20

2.2 Kajian Empiris	20
2.2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu Dari Skripsi	20
2.2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu Dari Jurnal.....	21
2.3 Model Analisis	24
2.4 Hipotesis	25

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian	28
3.2 Tahap Persiapan	28
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	30
3.4 Definisi Operasionalisasi Variabel	31
3.4.1 Pelayanan Prima	31
3.4.2 Kepuasan Nasabah	33
3.4.3 Pengukuran Variabel	33
3.5 Tahap Pengumpulan Data	34
3.5.1 Jenis Dan Sumber Data	34
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Tahap Pengolahan Data	35
3.7 Tahap Analisis Data	36
3.8 Tahap Penarikan Kesimpulan	38

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

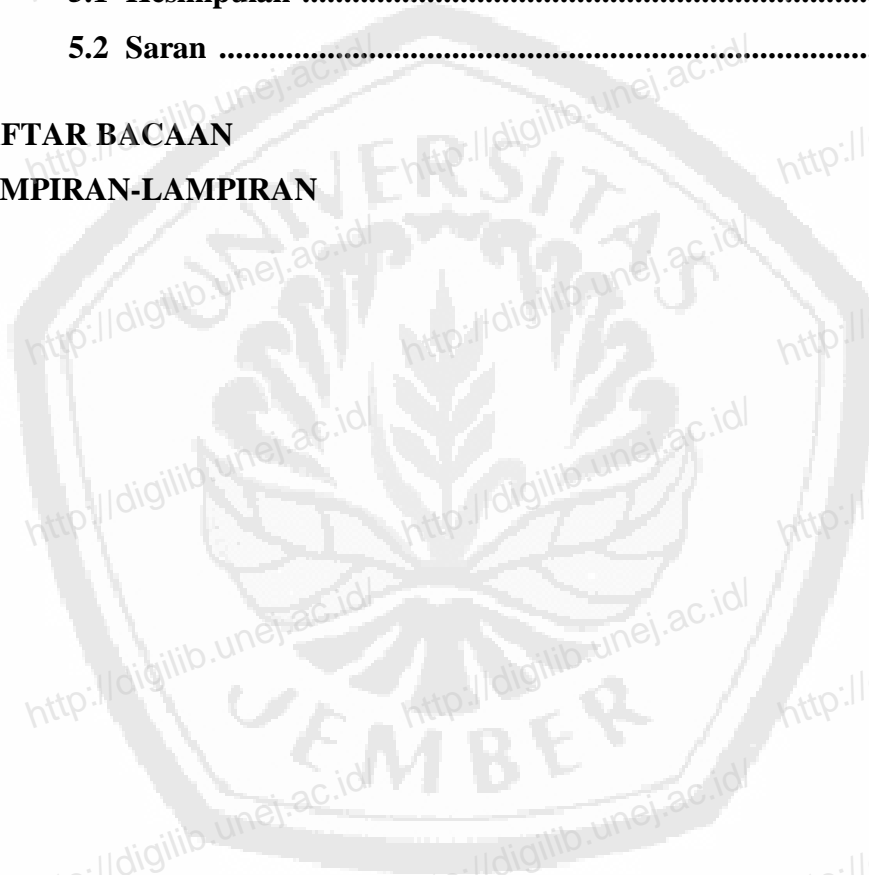
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.1 Sejarah Pegadaian	39
4.1.2 Visi dan Misi Pegadaian	40
4.1.3 Budaya perusahaan	41
4.1.4 Struktur Organisasi Perum Pegadaian	42
4.1.5 Aspek Personalia	48
4.1.6 Macam-macam Produk Pegadaian	49
4.2 Penyajian data.....	51
4.2.1 Deskripsi Responden	51

4.2.2 Deskripsi Variabel	54
4.3 Analisi Data dan Hasil Penelitian	70
4.3.1 Analisi Korelasi Rank Spearman	70
4.3.2 Analisis Uji t	72
4.3.3 Hasil Interpretasi Koefisien Korelasi Rank Spearman ...	77

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82

DAFTAR BACAAN LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang	21
2.2 Penelitian terdahulu dalam bentuk jurnal yang mempunyai dengan penelitian sekarang	22
3.1 Pedoman untuk pembuktian interprestasi korelasi	38
4.1 Jumlah karyawan Perum Pegadaian Cabang Jember	49
4.2 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	52
4.3 Deskripsi responden berdasarkan umur	52
4.4 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir	53
4.5 Deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan	53
4.6 Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan mampu memberikan informasi tentang produk dengan jelas	55
4.7 Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan mampu menjelaskan prosedur transaksi kredit dengan baik	55
4.8 Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan mampu memberikan pelayanan dengan cepat	56
4.9 Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan sopan jika berbicara dengan nasabah	56
4.10 Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan melayani nasabah dengan ramah	57
4.11 Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan melayani nasabah dengan sabar	57
4.12 Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan melayani nasabah dengan berpenampilan sopan	58
4.13 Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan melayani nasabah dengan berpenampilan rapi	59

4.14	Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan melayani nasabah dengan berpenampilan serasi	59
4.15	Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan memberikan perhatian penuh kepada nasabah	60
4.16	Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan memahami kebutuhan nasabah	60
4.17	Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan memperhatikan kritikan nasabah	61
4.18	Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan dapat melayani nasabah sesuai dengan prosedur yang benar	62
4.19	Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan dapat mewujudkan kebutuhan nasabah dengan cepat	62
4.20	Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan membantu nasabah jika mengalami kesulitan dalam melakukan prosedur transaksi	63
4.21	Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan merespon keluhan nasabah dengan baik	63
4.22	Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan memberikan solusi dengan baik terhadap keluhan nasabah	64
4.23	Tanggapan responden untuk pertanyaan karyawan mengingatkan nasabah yang lupa menebus barang gadai dengan cara menelepon atau mengirim surat pemberitahuan	64
4.24	Tanggapan responden untuk pertanyaan kondisi kantor yang bersih	65
4.25	Tanggapan responden untuk pertanyaan ruang tunggu yang nyaman	66
4.26	Tanggapan responden untuk pertanyaan fasilitas tempat parkir yang aman	66
4.27	Tanggapan responden terhadap variabel pelayanan prima (X) secara keseluruhan	67

4.28	Tanggapan responden terhadap pertanyaan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah	68
4.29	Tanggapan responden terhadap pertanyaan pelayanan yang memenuhi keinginan nasabah	68
4.30	Tanggapan responden terhadap pertanyaan pelayanan yang memenuhi kebutuhan nasabah	69
4.31	Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) secara keseluruhan	70
4.32	Hasil Interpretasi Koefisien Korelasi Rank Spearman	77



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Tiga Jenis Pemasaran Dalam Dunia Jasa	12
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	19
2.3 Model Analisis	25
4.1 Maskot Si Intan	42
4.2 Struktur Organisasi Perum Pegadaian Cabang Jember	43
4.3 Perhitungan Interpolasi	73

