



**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PERUM PEGADAIAN CABANG PASAR
TANJUNG BERDASARKAN ANALISIS DISKRIMINAN**

SKRIPSI

Oleh :

Dian Ariani Santoso

060810201156

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2010





**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PERUM PEGADAIAN CABANG PASAR
TANJUNG BERDASARKAN ANALISIS DISKRIMINAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

Dian Ariani Santoso

060810201156

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

JUDUL SKRIPSI

PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERUM PEGADAIAN CABANG PASAR TANJUNG BERDASARKAN ANALISIS DISKRIMINAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Dian Ariani Santoso

NIM : 060810201156

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan oleh Tim Penguji pada tanggal:

22 Juni 2010

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. H. Abdul Halim :
NIP. 19501221 197801 1 001

Sekretaris : Drs. Didik Pudjo M, MS :
NIP. 19610209 198603 1 001

Anggota : Dra. Diah Yuli Setiarini, M.Si :
NIP. 19610729 198603 2 001



Mengetahui;
Universitas jember
Fakultas Ekonomi
Dekan

Prof. Dr. H.Moh. Saleh, M.Sc
NIP.1956083119884031002

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perum
Pegadaian Cabang Pasar Tanjung Berdasarkan Analisis
Diskriminan
Nama Mahasiswa : Dian Ariani Santoso
NIM : 060810201156
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Diah Yuli Setiarini, M. Si
NIP. 19610729 198603 2 001

Drs. Didik Pudjo M, MS
NIP.19610209 198603 1 001

Ketua Jurusan

Dra. Diah Yuli Setiarini, M.Si
NIP. 19610729 198603 2 001

Tanggal Persetujuan:

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tuaku yang selalu membimbingku dan mendidikku. Terima kasih mama & papa, I want make you proud and happy ever after.
2. Ketiga saudaraku: my sista reni thank's for your advice, my lil' brotha tida rega & tida redi thank's for your attention
3. Brilian Yoga Satriawan terima kasih atas kesabaran, waktu, perhatiannya dan pengertiannya.
4. Teman-teman D'VG (Ade, Ndie, Ayoe', Ana, Pizza, Bety, Evol) yang selalu kasih support & masukkan buat skripsi ini.
5. Teman-teman manajemen '06 terima kasih buat kekompakkan selama 4 tahun ini.
6. Mas Eko & Mas Andyan, terima kasih untuk ilmunya.
7. Almamater tercinta.

MOTTO

*Sesungguhnya Sholatku, Ibadahku, Hidupku, dan Matiku Hanyalah untuk Allah, Tuhan Semesta Alam
(Al-An'am : 162)*

*Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar
(Al-Baqarah : 153)*

*Dan berbakti kepada ibuku, dan dia tidak akan menjadikan aku seorang yang sombong lagi celaka
(Maryam: 32)*

*Berbuat baiklah kepada orang lain seperti berbuat baik kepada diri sendiri
(Dian Ariani)*

*Jalani hidup ini dengan penuh kesabaran, keikhlasan dan ketabahan
(Dian Ariani)*

ABSTRAKSI

Penelitian mengenai Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung Berdasarkan Analisis Diskriminan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian yang dapat membedakan nasabah puas dan nasabah tidak puas dalam menggunakan jasa Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung dan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian yang berpengaruh paling dominan untuk membedakan nasabah puas dan nasabah tidak puas dalam menggunakan jasa Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan *Deskriptif*. Populasi yang digunakan adalah semua nasabah Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Diskriminan. Dimana variabel bebas yang digunakan adalah variabel bukti fisik, variabel keandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan, dan variabel perhatian, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepuasan dan ketidakpuasan nasabah Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung.

Dari hasil penelitian diantara keempat variabel yang dimasukkan kedalam model diskriminan juga dapat diketahui bahwa variabel jaminan adalah variabel yang paling membedakan nasabah untuk puas atau tidak puas terhadap Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung. Serta variabel yang paling dominan dalam membedakan nasabah puas dan nasabah tidak puas adalah variabel jaminan.

Kata kunci: *Deskriptif, purposive sampling*, dimensi kualitas jasa

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas ridho dan limpahan Rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung Berdasarkan Analisis Diskriminan” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai kewajiban guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Kesarjanaan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dibalik penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan baik berupa materiil maupun moril yang tak ternilai harganya dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu sudah selayaknya penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Moh. Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Ibu Dra. Hj. Diah Yulisetiarni, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan selaku Dosen Pembimbing I terima kasih atas waktu untuk bimbingan, saran, dan petunjuk yang bermanfaat guna terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Didik Pudjo M, MS selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan petunjuk yang bermanfaat guna terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Staf Manajemen Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung yang telah memberikan bantuan selama penulis melaksanakan penelitian.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi beserta seluruh staf Tata Usaha dan Perpustakaan Universitas Jember.
6. Kedua Orang Tuaku, papa Djoko Santoso dan mama Nurul Hadiyah sebagai pembimbing utama hidup, pendidik yang telah membesarkan dan merawatku untuk menjadikan anak yang lebih baik. Atas cucuran keringat, tetesan air mata serta do'a yang tak pernah berhenti untuk anaknya, yang tak pernah terbalas dan tergantikan.

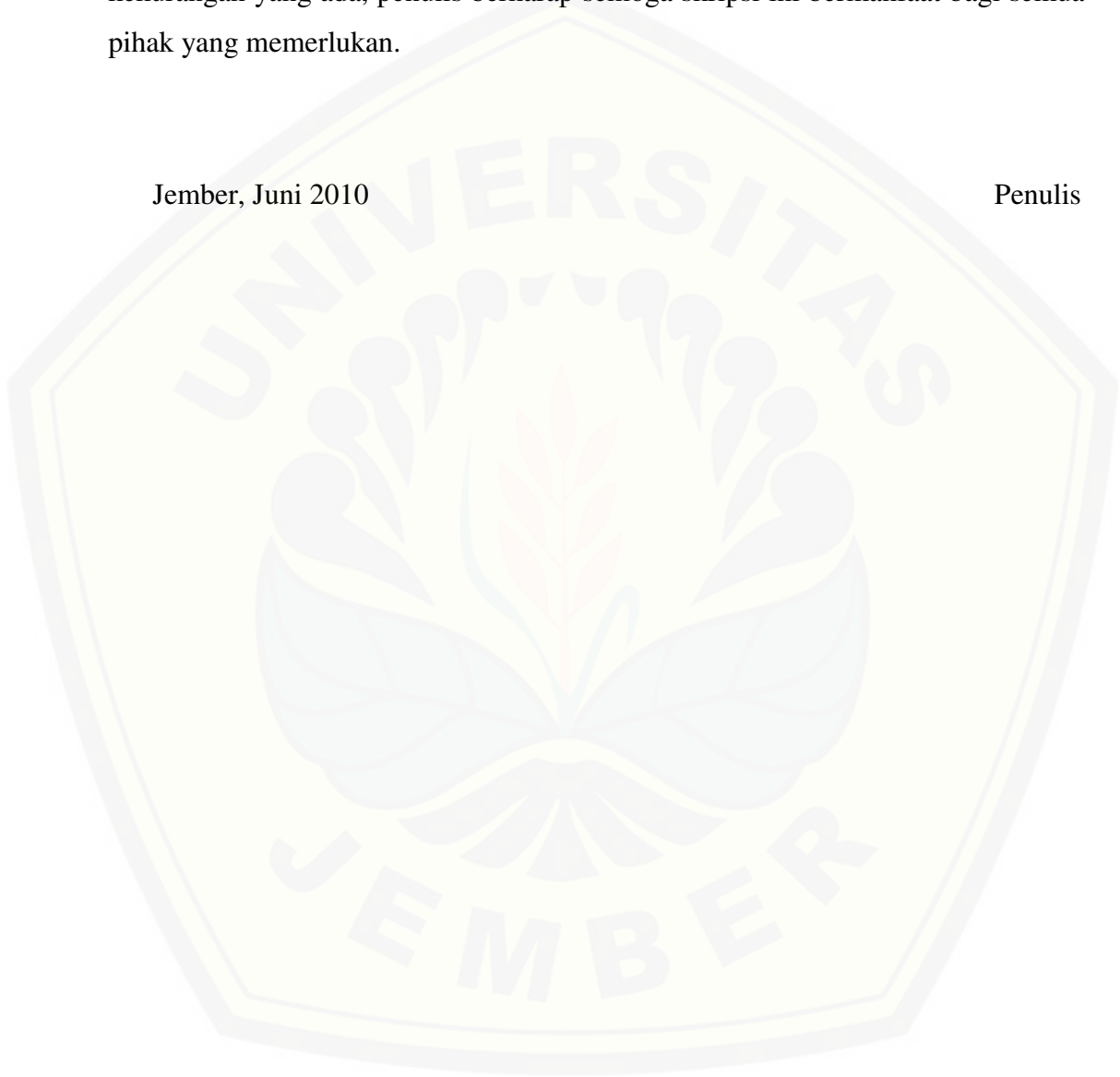
7. Mbak Reni, Tida Rega dan Tida Redi terima kasih atas semua pengorbanan selama ini.

8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per Satu

Akhirnya dengan segala keterbatasan kemampuan yang dimiliki dan kekurangan yang ada, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Jember, Juni 2010

Penulis

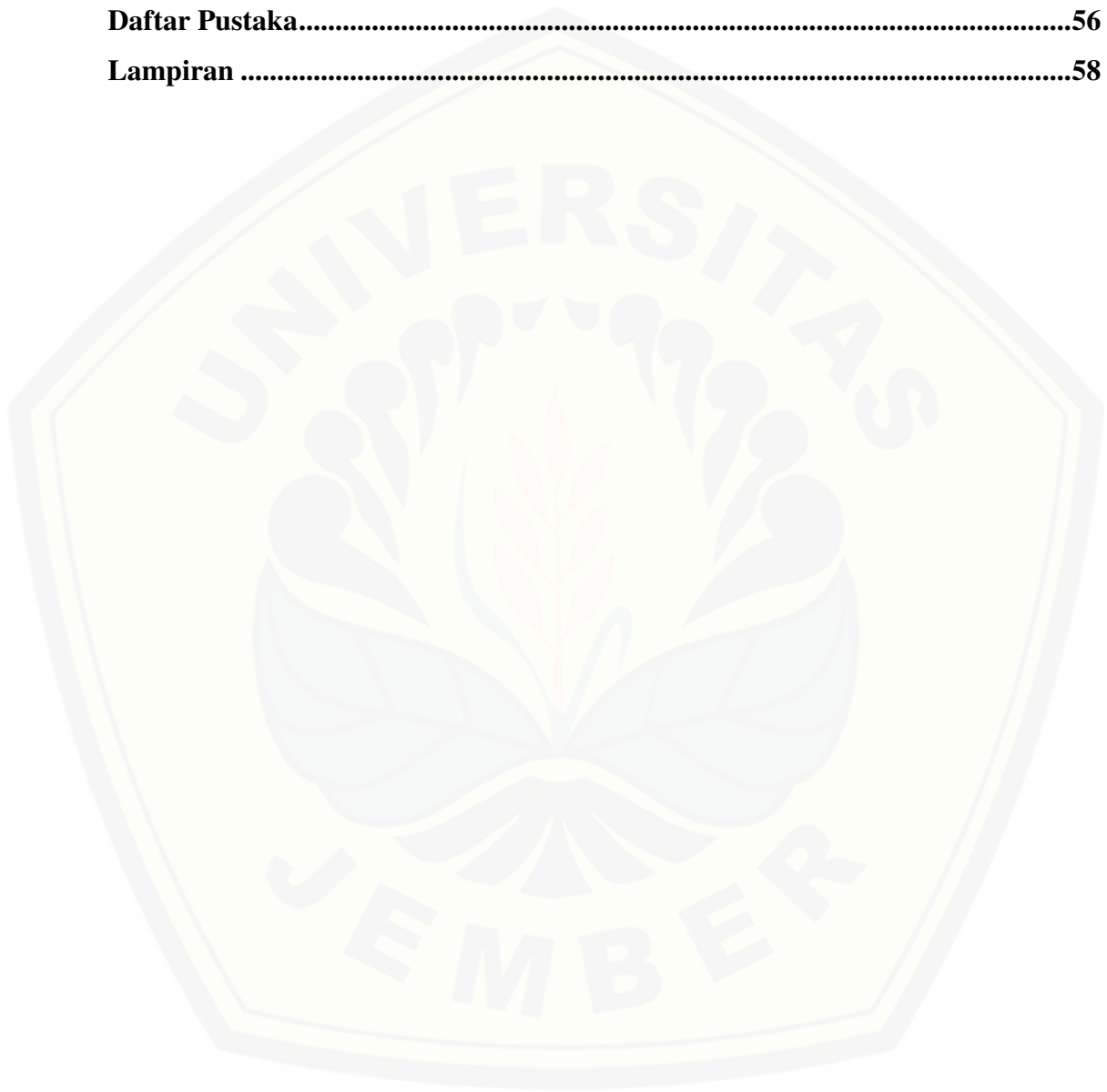


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran	5
2.1.2 Pengertian Jasa	5
2.1.3 Konsep Pemasaran Jasa	5
2.1.4 Karakteristik Jasa	6
2.1.5 Dimensi Kualitas Jasa.....	7
2.1.6 Kualitas Jasa.....	9
2.1.7 Pelayanan Jasa	9
2.1.8 Persepsi dan Sikap Nasabah	9
2.1.8 Kepuasan Nasabah.....	10
2.2 Kajian Empiris	12
2.3 Kerangka Konseptual	13

III. METODE PENELITIAN	14
3.1 Rancangan Penelitian	14
3.2 Sumber Data	14
3.3 Populasi dan Sampel.....	14
3.3.1 Populasi Penelitian	14
3.3.2 Sampel Penelitian	15
3.4 Teknik Pengumpulan data	16
3.5 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	16
3.5.1 Identifikasi Variabel	16
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	16
3.6 Teknik Pengukuran	18
3.7 Uji Instrumen	19
3.7.1 Uji Validitas	19
3.7.2 Uji Reliabilitas	19
3.8 Metode Analisis Data	20
3.8.1 Analisis Diskriminan.....	20
3.8.2 Uji Signifikansi	21
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	22
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Hasil Penelitian.....	24
4.1.1 Gambaran Umum Perum Pegadaian	24
4.1.2 Struktur Organisasi Perum Pegadaian.....	25
4.1.3 Kegiatan Usaha Perum Pegadaian	26
4.1.4 Karakteristik Responden	33
4.2 Hasil Analisis Data	36
4.2.1 Pengujian Instrumen Penelitian	36
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	38
4.2.3 Analisis Diskriminan.....	41
4.2.4 Uji Signifikansi Koefisien Diskriminan.....	43
4.2.5 Z Cut Off.....	45
4.2.6 Uji Ketepatan Klasifikasi	46

4.3 Pembahasan	47
V. SARAN DAN KESIMPULAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
Daftar Pustaka.....	56
Lampiran	58

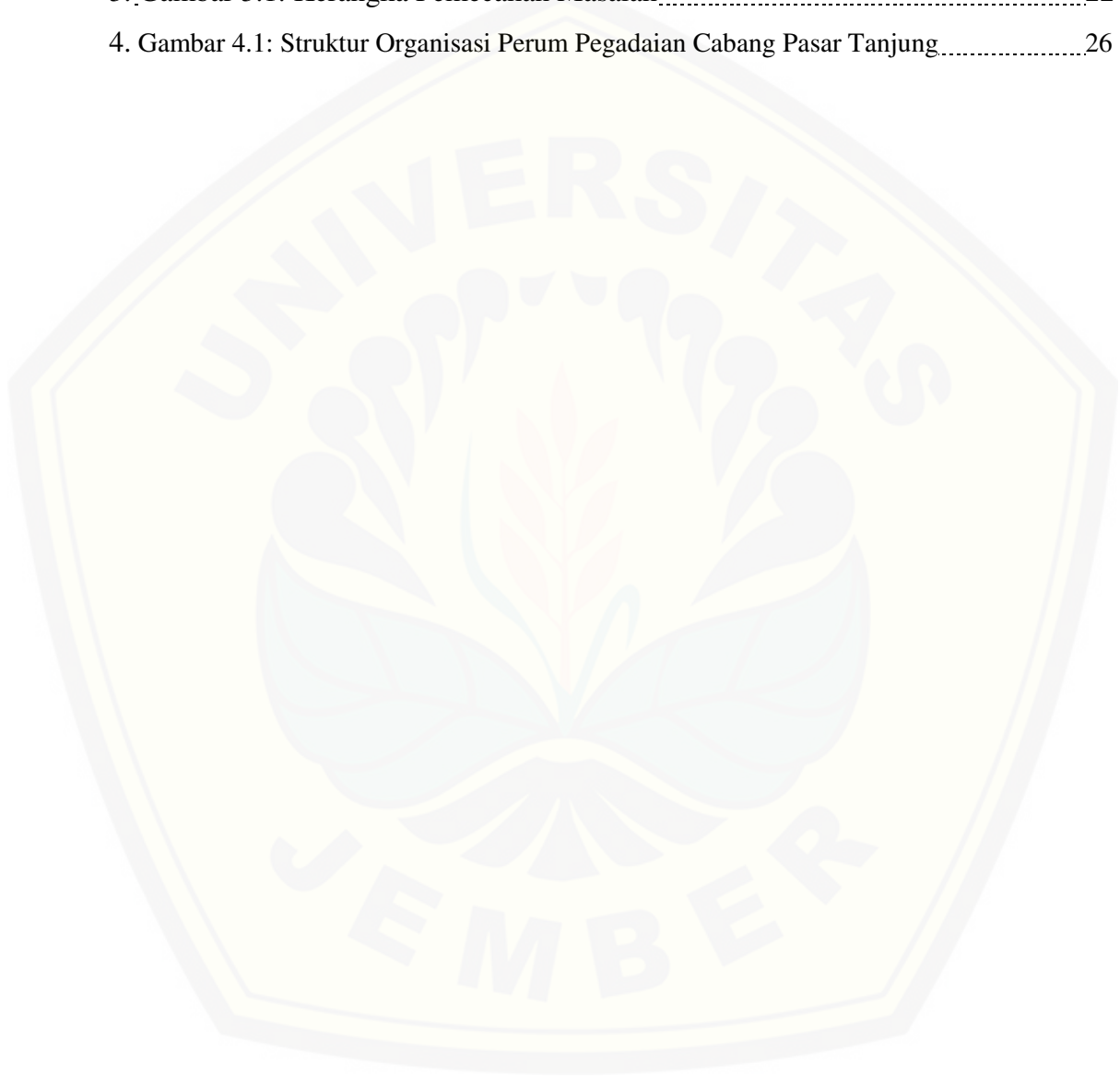


DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 : Implikasi Manajemen Pada Karakteristik Jasa.....	7
2. Tabel 2.2: Penelitian Terdahulu	12
3. Tabel 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4. Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
5. Tabel 4.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	35
6. Tabel 4.4: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
7. Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	37
8. Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
9. Tabel 4.7 Skor Variabel Bukti Fisik pada Nasabah Puas dan Tidak Puas.....	38
10. Tabel 4.8 Skor Variabel Keandalan pada Nasabah Puas dan Tidak Puas.....	39
11. Tabel 4.9 Skor Variabel Daya Tanggap pada Nasabah Puas dan Tidak Puas	39
12. Tabel 4.10 Skor Variabel Jaminan pada Nasabah Puas dan Tidak Puas	40
13. Tabel 4.11 Skor Variabel Perhatian pada Nasabah Puas dan Tidak Puas.....	41
14. Tabel 4.12 <i>Standardized Canonical Discriminant Function Coefficient</i>	42
15. Tabel 4.13 <i>Classification Function Coefficients</i>	42
16. Tabel 4.14 <i>Test of Equality of Group Means</i>	43
17. Tabel 4.15 <i>Eigenvalues</i>	43
18. Tabel 4.16 Wilk's Lambda.....	44
19. Tabel 4.17 Struktur Matriks	44
20. Tabel 4.18 Tabel Perbandingan Antara Responden yang Termasuk Kelompok Nasabah Puas dan Tidak Puas.....	45
21. Tabel 4.19 <i>Classification Result</i>	46

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Nasabah.....	11
2. Gambar 2.2: Kerangka Konseptual.....	13
3. Gambar 3.1: Kerangka Pemecahan Masalah.....	22
4. Gambar 4.1: Struktur Organisasi Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuisisioner	58
2. Lampiran Rekapitulasi Jawaban Responden.....	63
3. Lampiran Hasil Uji Validitas	66
4. Lampiran Hasil Uji Reliabilitas	68
5. Lampiran Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	73
6. Lampiran Hasil Analisis Diskriminan.....	78

