

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PERUM PEGADAIAN

**Tri Sulkarnain Ahmad, Sri Fatmawati Ahamd, Abdurahman Basalamah**

**Universitas Tomakaka Mamuju**

Email: [Trisula@unikamamuju.ac.id](mailto:Trisula@unikamamuju.ac.id)

### *Abstract*

*The research objective was to determine and analyze the influence of the physical evidence of service quality, caring, responsive, reliable, a guarantee of customer satisfaction at the Pawnshop Watansoppeng branch. Research carried out an explanatory research and survey methods. The study population is new clients served Pawnshop Cab Office. Watansoppeng during July to September in 2011. The samples taken using purposive sampling and obtained 100 samples. Data analysis methods used in this research is descriptive analysis and Multiple Linear Regression, where the independent variables consist of physical evidence (X1), concern (X2), responsibility (X3), reliability (X4), assurance (X5); dependent variable satisfaction customer (Y). The results of studies using multiple linear regression analysis showed that together the dimensions of service quality significantly influence customer satisfaction. As for the t test is known that a significant level for each variable that is physical evidence (X1 = 0.658), concern (X2 = 0.002), responsiveness (X3 = 0.338), reliability (X4 = 0.000), and assurance (X5 = 1.239 ). From these results there are two (2) variables that can prove the second hypothesis suggesting that the physical evidence of service quality dimensions, concern, responsiveness, reliability, and guarantees the dominant influence on customer satisfaction at the Pawnshop Watansoppeng branch of the variable of concern (X2) and variable reliability (X4) and three (3) other variables that physical evidence (X1), responsiveness (X3) and assurance (X5) is not acceptable or not truth.*

**Keywords :** *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance, and Customer Satisfaction.*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kualitas pelayanan, kepedulian, responsif, terpercaya, jaminan kepuasan pelanggan pada Pegadaian cabang Watansoppeng. Penelitian yang dilakukan adalah explanatory research dan metode survey. Populasi penelitian adalah klien baru yang dilayani Kantor Perum Pegadaian. Watansoppeng selama bulan Juli sampai September tahun 2011. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan diperoleh 100 sampel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan Regresi Linier Berganda, dimana variabel bebas terdiri dari bukti fisik (X1), perhatian (X2), tanggung jawab (X3), keandalan (X4), jaminan (X5); variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara bersama-sama dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk uji t diketahui tingkat signifikan untuk masing-masing variabel yaitu bukti fisik (X1 = 0,658), perhatian (X2 = 0,002), daya tanggap (X3 = 0,338), reliabilitas (X4 = 0,000), dan jaminan (X5 = 1.239 ). Dari hasil tersebut terdapat 2 (dua) variabel yang dapat membuktikan hipotesis kedua yang menunjukkan bahwa bukti fisik dimensi kualitas pelayanan, kepedulian, daya tanggap, keandalan, dan jaminan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Pegadaian cabang Watansoppeng terhadap variabel kepedulian (X2) dan variabel reliabilitas (X4) serta tiga (3) variabel lainnya yaitu bukti fisik (X1), daya tanggap (X3) dan jaminan (X5) tidak dapat diterima atau tidak benar.

**Kata Kunci :** *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Customer Satisfaction*

#### **Sekretariat**

Editorial: Program Studi Manajemen Universitas Fajar – Makassar,  
Sulawesi Selatan, Indonesia

Telp/Hp: 081340202750/ Fax (0411) 459-938

Email: [manor@unifa.ac.id](mailto:manor@unifa.ac.id)

OJS: <http://journal.unifa.ac.id/index.php/manor/index>

**PENDAHULUAN**

Pegadaian pertama kali lahir di Sukabumi tahun 1901 pada zaman penjajahan Belanda, selanjutnya sejak awal kemerdekaan Pegadaian dikelola oleh Pemerintah dan sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 01 Januari 1961 kemudian berdasarkan PP No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) dan berdasarkan PP No.10/1990 yang diperbaharui dengan PP No.103/2000 berubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM) hingga sekarang.

Kini usia PERUM Pegadaian telah mencapai 110 tahun dan sebagai satu-satunya lembaga yang sejak dulu konsisten dan setia pada pemberdayaan ekonomi rakyat kecil, maka PERUM Pegadaian akan selalu memperkokoh citra tersebut yaitu *“Memberi solusi keuangan bagi masyarakat golongan ekonomi menengah kebawah yang membutuhkan dana cepat”*. PERUM Pegadaian dewasa ini telah berubah menjadi tempat orang mendapatkan solusi likuiditas. Nasabah yang mengalami masalah keuangan baik para pedagang, pegawai, ibu rumah tangga maupun pengusaha mendapatkan solusi yang tepat, karena prosedurnya mudah, pelayanannya cepat, biayanya relatif murah dan pelunasannya fleksibel.

Barang yang bisa digadaikan juga semakin beragam mulai dari barang

elektronik, perhiasan emas, logam mulia, kendaraan bermotor sampai surat kepemilikan kendaraan (BPKB). Masyarakat luas pun semakin mengenal PERUM Pegadaian sebagai perusahaan yang dekat dengan rakyat kecil.

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan, PERUM Pegadaian yang selama ini menikmati monopoli dibidang jasa gadai mulai menghadapi berbagai ancaman akibat persaingan yang semakin ketat disektor jasa keuangan. Lahirnya Undang Undang Anti Monopoli membuat tumbuhnya berbagai lembaga keuangan yang menawarkan jasa gadai menggunakan istilah Syariah, misalnya : BRI Syariah, Mandiri Syariah, Danamon Syariah serta keberadaan toko emas yang membuka praktek gadai dan menjamurnya produk kredit tanpa agunan sebagai alternatif solusi atas kebutuhan dana masyarakat menuntut PERUM Pegadaian agar selalu melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan untuk memuaskan kebutuhan nasabahnya. Sebuah perusahaan yang tidak bisa memuaskan pelanggannya dalam situasi persaingan seperti saat ini akan ditinggalkan oleh pelanggannya.

Pada nasabah PERUM Pegadaian akan merasakan puas atau tidak puas dalam pelayanan pada saat proses transaksi berlangsung, karena itu sangat dibutuhkan strategi dan penanganan yang intensif agar

jasa keuangan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Kualitas layanan kepada nasabah memainkan peranan yang sangat penting dalam pemasaran untuk semua produk atau jasa, bahkan kualitas pelayanan dapat menciptakan pembeda yang efektif dibandingkan dengan perusahaan lainnya.

Bagi perusahaan jasa, pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan menjadi bagian yang sangat penting agar jasa keuangan yang diberikan tetap memimpin pasar. Loyalitas pelanggan akan terbentuk akibat pelayanan standar prima yang diterapkan oleh semua karyawan sehingga persepsi loyalitas bukan pada karyawan tetapi pada perusahaan. Setiap karyawan PERUM Pegadaian sekaligus berfungsi sebagai marketer perusahaan yang harus mampu melakukan personal branding. Karyawan harus mampu membuat perusahaan mendapat kepercayaan nasabah dan menjaga loyalitas nasabah untuk menjamin masa depan perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu atribut yang penting dalam perusahaan jasa keuangan selain dari dibutuhkan masalah keamanan, dan harga. Menurut Parasuraman, 1988 (dalam Lupiyoadi, 2008 : 182) ada lima dimensi yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan model SERVQUAL yaitu Keterhandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsibility*), Kepastian (*Assurance*),

Perhatian (*Empathy*) dan Tampilan (*Tangible*).

Bagi PERUM Pegadaian, lima dimensi kualitas pelayanan tersebut telah dijadikan rujukan strategi pemasaran yang diterapkan oleh perusahaan dan merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya berujung pada loyalitas nasabah. Atas dasar itulah peneliti tertarik untuk membuktikan apakah nasabah yang puas dan loyal akan membangun customer based yang lebih kokoh buat PERUM Pegadaian melalui penelitian yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng”.

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Buku Pedoman Standar Pelayanan PERUM Pegadaian (2001) parameter kepuasan nasabah meliputi: kecepatan pelayanan, kenyamanan pelayanan, keramahan pelayanan, kebenaran pelayanan dan keamanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari pelanggannya.

John Sviokla dalam Lupiyoadi (2008:181) mengatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Rangkuti (2008:17) menyatakan bahwa salah satu cara agar penjualan jasa

suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan.

Selanjutnya Rangkuti (2008:21) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan akan sangat tergantung pada dua variable, yaitu pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Bila pelayanan yang dirasakan lebih kecil daripada pelayanan yang diharapkan maka pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa yang bersangkutan.

Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan lebih besar daripada pelayanan yang diharapkan maka akan menciptakan kepuasan dan pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan itu lagi atau akan loyal kepada perusahaan.

Kualitas pelayanan tidak dapat dinilai menurut sudut pandang perusahaan tetapi juga harus dipandang dari penilaian pelanggan. Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus mengakomodasi kepentingan pelanggannya.

Kotler (2007:54) mengatakan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan perusahaan bersangkutan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang

diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan akan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sedangkan jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanannya akan dipersepsikan sebagai pelayanan yang buruk.

Kepuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan dimana pelayanan yang diterimanya sekurangnya-kurangnya sama atau melampaui harapannya. Pelanggan yang puas akan loyal kepada perusahaan. Jika pelayanan tidak memenuhi harapan maka muncul ketidakpuasan pelanggan.

Kotler (2007:177) berpendapat bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara persepsi/kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk / pelayanan.

Parasuraman, zeithami dan Berry dalam Lupiyoadi (2008:182) dalam serangkaian penelitian mereka terhadap beberapa sektor jasa yaitu kartu kredit, asuransi, telepon jarak jauh (selular), perbankan dan sekuritas menyimpulkan bahwa pendekatan kualitas pelayanan perusahaan yang berpengaruh kepada kepuasan pelanggan dapat dilihat dari lima dimensi yang meliputi : (1) *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai

dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, (2) *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu kepekaan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan, (3) *Assurance* atau jaminan kepuasan pelanggan, (4) *Empathy* atau memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan (5) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (penampilan). Kelima dimensi tersebut dikenal sebagai model SERVQUAL (Service Quality) atau kualitas pelayanan.

Jadi pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan atas suatu produk / jasa dengan apa yang diterima atau dirasakan.

Ada beberapa unsur penting yang perlu mendapat perhatian terhadap pelanggan yaitu :

1. Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama untuk kelangsungan perusahaan.
2. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting karena akan melakukan pembelian berkali-kali.
3. Kepuasan pelanggan akan terjamin jika perusahaan menghasilkan produk atau pelayanan yang berkualitas.

PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa

keuangan berfungsi untuk membantu masyarakat di dalam memenuhi kebutuhan dana cepat dengan jaminan barang bergerak. Fungsi ini tidak terlalu jauh berbeda dengan lembaga keuangan perbankan yang mendapatkan jasa dengan memberikan pinjaman kepada masyarakat.

Untuk mengukur atau menilai sejauhmana kepuasan pelanggan PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng maka indikator dalam mengukur kualitas pelayanan terdiri atas reliability (kehandalan), responsibility (daya tanggap), empathy (perhatian), assurance (jaminan mutu pelayanan) dan tangible (penampilan).

Adapun penjelasan lima dimensi tersebut diatas diuraikan sebagai berikut :

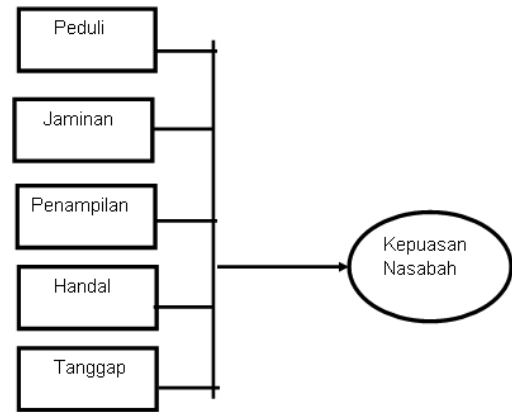
1. Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Kompetensi menilai produk yang digadai oleh nasabah dengan teliti.
2. Daya Tanggap (*Responsibility*) adalah kemampuan perusahaan untuk membantu menanggapi dengan cepat proses pemberian jasa yang dibutuhkan oleh nasabah supaya nasabah dapat memperoleh pelayanan dengan mudah.
3. Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan perusahaan untuk menghilangkan keraguan nasabah dan agar mereka merasa terbebas dari

resiko kerugian. Hilangnya ketidakpastian akan melahirkan kepercayaan dari pihak pelanggan.

4. Kepedulian (*Empathy*) adalah kemampuan perusahaan dalam memahami dan mengantisipasi kebutuhan dan kesulitan yang dialami oleh nasabah dengan jalan memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan nasabah.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) adalah kemampuan perusahaan dalam menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung pelayanan serta kemampuan perusahaan dalam menyediakan informasi yang jelas tentang proses perolehan jasa.

Keterkaitan antara lima dimensi kualitas pelayanan tersebut diatas memerlukan analisis karena merupakan suatu sistem yang saling berinteraksi antara dimensi yang satu dengan yang lainnya kemudian secara bersama-sama akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Atas dasar itu maka kerangka konseptual yang dibangun dari lima dimensi pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan nasabah dapat dilihat pada skema berikut ini :



**Gambar 1. Skema Kerangka Konseptual Penelitian**

## METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan tampilan fisik terhadap kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng. Penelitian ini menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis, dan penelitian ini menggunakan metode survey yang penyelidikannya dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual.

### Penentuan Persamaan Regresi

Berdasarkan hasil perhitungan sebagaimana terlihat pada lampiran 5 di peroleh persamaan regresi sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Persamaan Regresi

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.924	1.358		.680	.498
X1	.021	.046	.011	.444	.658
X2	.385	.123	.378	3.125	.002
X3	-.042	.043	-.024	-.963	.338
X4	.614	.124	.598	4.946	.000
X5	-.055	.047	-.032	-1.184	.239

Sumber : Hasil Olah data SPSS 24

$$Y = 0,924 + 0,021X_1 + 0,385X_2 - 0,042X_3 + 0,614 X_4 - 0,055X_5$$

Dimana masing-masing regresi tersebut mempunyai arti sebagai berikut :

$$b_0 = 0,924$$

Mempunyai arti  $X_1$  ;  $X_2$  ;  $X_3$  ;  $X_4$  ;  $X_5 = 0$  maka kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng mengalami peningkatan sebesar 0,924.

$$b_1 = +0,021X_1$$

Artinya variabel *Bukti Fisik* ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

$$b_2 = + 0,385X_2$$

Artinya variabel *Kepedulian* ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

$$b_3 = - 0,042 X_3$$

Artinya variabel *Daya Tanggap* ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

$$b_4 = + 0,614 X_4$$

Artinya variabel *Kehandalan* ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

$$b_5 = - 0,055 X_4$$

Artinya *Jaminan* ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

### Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi sumbangan dengan variabel-variabel yang terdiri dari variabel *bukti fisik* ( $X_1$ ), *kepedulian* ( $X_2$ ), *daya tanggap* ( $X_3$ ), *kehandalan* ( $X_4$ ), dan *jaminan* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Berdasarkan hasil perhitungan pada lampiran 5 diketahui:

Tabel 2. Koefisien Determinasi/ R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972 <sup>a</sup>	.945	.942	1.02077

Sumber : Hasil Olah data SPSS 24

R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,945 artinya bahwa variasi perubahan variabel terikat yakni kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng ( $Y$ ) sebesar 94,5% secara bersama-sama disebabkan oleh variabel bebas yang terdiri dari variabel *bukti fisik* ( $X_1$ ), *kepedulian* ( $X_2$ ), *daya tanggap* ( $X_3$ ), *kehandalan* ( $X_4$ ), dan *jaminan* ( $X_5$ ). Sedangkan sisanya sebesar 5,5% disebabkan oleh variabel lain yang tidak teridentifikasi kedalam model.

### Pengujian Secara Serempak

Pengujian ini dimaksud untuk mengetahui bagaimana variabel bebas yang terdiri dari variabel *bukti fisik (X1)*, *kepedulian (X2)*, *daya tanggap (X3)*, *kehandalan (X4)*, dan *jaminan (X5)* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yakni *kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng (Y)*.

Adapun langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

1.  $H_0 : B_i = 0$ , berarti tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap Y

$H_0 : B_i \neq 0$  berarti ada pengaruh antara variabel X terhadap Y

2. Level Of signifikan pada tingkat  $\alpha = 5\%$

$F_{\text{tabel}}$  dengan tingkat keyakinan 95 % dan df (k-1) dan (n-k)

3.  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  berarti  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak

$F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  berarti  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak

**Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1685.054	5	337.011	323.433	.000 <sup>a</sup>
Residual	97.946	94	1.042		
Total	1783.000	99			

Sumber : Hasil Olah data SPSS 24

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa :  $F_{\text{hitung}} = 323,433 > F_{\text{tabel}} = 2,467$  atau tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat  $\alpha = 5\%$  berarti bahwa dari *bukti fisik (X1)*,

*kepedulian (X2)*, *daya tanggap (X3)*, *kehandalan (X4)*, dan *jaminan (X5)* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yakni *kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng (Y)*.

### Pengujian Secara Partial

Pengujian secara partial (uji-t) dimaksud untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel terikat secara statistik adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.924	1.358		.680	.498
X1	.021	.046	.011	.444	.658
X2	.385	.123	.378	3.125	.002
X3	-.042	.043	-.024	-.963	.338
X4	.614	.124	.598	4.946	.000
X5	-.055	.047	-.032	-1.184	.239

Sumber : Hasil Olah data SPSS 24

### Variabel Bukti Fisik (X1).

- a.  $H_0 : B_1 = 0$ , Variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

$H_0 : B_1 \neq 0$  Variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

Level Of signifikan pada tingkat  $\alpha = 5\%$

$t_{\text{tabel}}$  pada derajat signifikan dengan pendekatan uji hipotesis dua sisi dan derajat kebebasan n-k-1.

- b.  $T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}}$  berarti  $H_0$  di terima dan  $H_a$  ditolak



$T_{hitung} > T_{tabel}$  berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  di tolak

Dari hasil perhitungan di ketahui bahwa : variabel bukti fisik ( $X_1$ ) menghasilkan nilai  $t_{hitung} = 0,444 < t_{tabel} = 1,986$  atau tingkat signifikan sebesar 0,658 lebih besar jika dibandingkan dengan tingkat  $\alpha = 5\%$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang nyata antara *bukti fisik* terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

#### Variabel Kepedulian ( $X_2$ )

a.  $H_o : B_1 = 0$ , Variabel kepedulian tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

$H_o : B_1 \neq 0$  Variabel pelaksanaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

Level Of signifikan pada tingkat  $\alpha = 5\%$

$t_{tabel}$  pada derajat signifikan dengan pendekatan uji hipotesis dua sisi dan derajat kebebasan  $n-k-1$ .

b.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti  $H_o$  di terima dan  $H_a$  ditolak

$t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  di tolak

Dari hasil perhitungan di ketahui bahwa : variabel kepedulian ( $X_2$ ) menghasilkan nilai  $t_{hitung} = 3,125 > T_{tabel} = 1,986$  atau tingkat signifikan sebesar

0,002 lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat  $\alpha = 5\%$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang nyata antara *kepedulian* terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

#### Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ )

a.  $H_o : B_1 = 0$ , Variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

$H_o : B_1 \neq 0$  Variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

Level Of signifikan pada tingkat  $\alpha = 5\%$

$t_{tabel}$  pada derajat signifikan dengan pendekatan uji hipotesis dua sisi dan derajat kebebasan  $n-k-1$ .

b.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti  $H_o$  di terima dan  $H_a$  ditolak

$t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  di tolak

Dari hasil perhitungan di ketahui bahwa : variabel daya tanggap ( $X_3$ ) menghasilkan nilai  $t_{hitung} = -0,963 < T_{tabel} = 1,986$  atau tingkat signifikan sebesar 0,338 lebih besar jika dibandingkan dengan tingkat  $\alpha = 5\%$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang nyata antara *daya tanggap* terhadap

**Vol. 4, Nomor 1, Mei 2022**

kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

**Variabel Kehandalan ( $X_4$ )**

a.  $H_0 : B_1 = 0$ , Variabel kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

$H_0 : B_1 \neq 0$  Variabel kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

Level Of signifikan pada tingkat  $\alpha = 5\%$

$t_{\text{tabel}}$  pada derajat signifikan dengan pendekatan uji hipotesis dua sisi dan derajat kebebasan  $n-k-1$ .

b.  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  berarti  $H_0$  di terima dan  $H_a$  ditolak

$t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  di tolak

Dari hasil perhitungan di ketahui bahwa : variabel kehandalan ( $X_4$ ) menghasilkan nilai  $t_{\text{hitung}} = 4,946 > T_{\text{tabel}} = 1,986$  atau tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat  $\alpha = 5\%$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang nyata antara *kehandalan* terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

**Jaminan ( $X_5$ )**

a.  $H_0 : B_1 = 0$ , Variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

$H_0 : B_1 \neq 0$  Variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

Level Of signifikan pada tingkat  $\alpha = 5\%$

$t_{\text{tabel}}$  pada derajat signifikan dengan pendekatan uji hipotesis dua sisi dan derajat kebebasan  $n-k-1$ .

b.  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  berarti  $H_0$  di terima dan  $H_a$  ditolak

$t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  di tolak

Dari hasil perhitungan di ketahui bahwa : variabel jaminan ( $X_5$ ) menghasilkan nilai  $t_{\text{hitung}} = -1,184 < T_{\text{tabel}} = 1,986$  atau tingkat signifikan sebesar 0,239 lebih besar jika dibandingkan dengan tingkat  $\alpha = 5\%$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang nyata antara *jaminan* terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil uji F dalam analisis regresi linear berganda pada penelitian ini diketahui bahwa tingkat signifikan sebesar 0,000<sup>a</sup> lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat  $\alpha = 5\%$  berarti bahwa semua variabel bebas yang meliputi *bukti fisik* ( $X_1$ ), *kepedulian* ( $X_2$ ), *daya tanggap* ( $X_3$ ),

*kehandalan (X4)*, dan *jaminan (X5)* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *kepuasan nasabah (Y)*. Dengan demikian, hipotesis pertama penelitian ini yang menduga bahwa faktor-faktor yang meliputi *bukti fisik (X1)*, *kepedulian (X2)*, *daya tanggap (X3)*, *kehandalan (X4)*, dan *jaminan (X5)* secara bersama mempengaruhi pengaruh yang signifikan terhadap variabel *kepuasan nasabah (Y)* adalah terbukti kebenarannya.

Besarnya pengaruh semua faktor-faktor yang meliputi *bukti fisik (X1)*, *kepedulian (X2)*, *daya tanggap (X3)*, *kehandalan (X4)*, dan *jaminan (X5)* terhadap *kepuasan nasabah (Y)* sebesar 0,945 atau 94,5%. Dengan demikian dapat disimpulkan pula bahwa perubahan kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng dipengaruhi oleh faktor lain secara variabel bebas pada penelitian ini sebesar 0,055 atau 5,5%.

Relatif tingginya pengaruh faktor-faktor yang meliputi *bukti fisik (X1)*, *kepedulian (X2)*, *daya tanggap (X3)*, *kehandalan (X4)*, dan *jaminan (X5)* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan konsumen (Y)* menunjukkan bahwa asumsi pengabaian faktor-faktor diluar kualitas pelayanan misalnya faktor keluhan, nantinya diharapkan pada penelitian berikutnya yang meneliti tentang pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan nasabah perlu juga mengikutsertakan variabel keluhan.

Berdasarkan hasil regresi linear berganda untuk uji t diketahui bahwa tingkat signifikan untuk masing-masing variabel yaitu *bukti fisik (X1 = 0,658)* , *kepedulian (X2 = 0,002)*, *daya tanggap (X3 = 0,338)*, *kehandalan (X4 = 0,000)*, dan *jaminan (X5 = 1,239)*. Dari hasil tersebut terdapat dua (2) variabel yang dapat membuktikan hipotesis kedua yang menduga bahwa dimensi kualitas layanan bukti fisik, kepedulian, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng yaitu variabel kepedulian (X2) dan variabel kehandalan (X4) sedangkan tiga (3) variabel lainnya yaitu bukti fisik (X1), daya tanggap (X3) dan jaminan (X5) tidak diterima atau tidak terbukti kebenarannya.

Besarnya pengaruh dari masing-masing faktor-faktor tersebut mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng secara berturut-turut adalah: (1) faktor bukti fisik (X1) mempunyai pengaruh positif tidak signifikan sebesar = 0,021 atau 2,1% artinya nasabah akan lebih mempertimbangkan lagi dalam menggunakan jasa PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng dan nasabah bisa juga menyarankan kepada orang lain dari segi bukti fisik yang dimiliki oleh perum

pegadaian cabang watan soppeng. (2) faktor kepedulian (X2) mempunyai pengaruh positif signifikan sebesar  $= 0,385$  atau  $38,5\%$  artinya nasabah akan menyarankan kepada orang lain dalam menggunakan jasa PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng dari segi kepedulian yang dimiliki oleh PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng. (3) faktor daya tanggap (X3) mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan sebesar  $= (-0,042)$  atau  $(-4,2\%)$  artinya nasabah akan lebih mempertimbangkan lagi dalam menggunakan jasa PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng yang mencakup kecepatan pelayanan, kesiapan merespon permintaan pelanggan, kesediaan untuk membantu/menerima keluhan, dan penyampaian informasi prosedur pelayanan masih dinilai kurang oleh nasabah ini memungkinkan nasabah akan menyarankan kepada orang lain mengenai kekurangan dari segi bukti fisik yang dimiliki oleh PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng. (4) faktor kehandalan (X4) mempunyai pengaruh positif signifikan sebesar  $= 0,614$  atau  $61,4\%$  artinya nasabah akan menyarankan kepada orang lain dalam menggunakan jasa PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng dari segi kepedulian yang mampu memberikan ketepatan waktu pelayanan (tidak molor), kesesuaian pelayanan dengan yang dijanjikan, ketepatan hasil kerja (akurat & tidak salah), kemampuan menyelesaikan masalah

nasabah, dan kerapihan pengelolaan dokumen nasabah yang dimiliki oleh PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

faktor jaminan (X5) mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan sebesar  $= (0,055)$  atau  $(5,5\%)$  artinya nasabah akan lebih mempertimbangkan lagi dalam menggunakan jasa PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng yang mencakup adanya perasaan aman untuk melakukan transaksi, mampu menumbuhkan keyakinan nasabah, karyawan berkelakuan baik secara konsisten, dan penguasaan pengetahuan karyawan yang dinilai masih perlu ditingkatkan lagi oleh nasabah ini memungkinkan nasabah akan menyarankan kepada orang lain mengenai kekurangan dari segi jaminan yang dimiliki oleh PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

Berdasarkan besarnya pengaruh masing-masing faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa *faktor kehandalan (X4)* yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pokok permasalahan, tujuan penelitian, hasil analisis dan pembahasannya, dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan secara simultan bahwa adanya pengaruh faktor-faktor *bukti fisik, kepedulian,*

*daya tanggap, kehandalan, dan jaminan* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan nasabah (Y)*.

2. Variabel bebas Akses Kemudahan Ekonomi yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat perekonomian masyarakat.
3. Secara simultan ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,945 atau 94,5%. Hal ini berarti sekitar 94,5% variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel bebas sedangkan 5,5% sisanya disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak di jelaskan di dalam model ( $\epsilon_i$ ). Berdasarkan hasil regresi linear berganda untuk uji t diketahui bahwa tingkat signifikan untuk masing-masing variabel yaitu *bukti fisik* ( $X1 = 0,658$ ), *kepedulian* ( $X2 = 0,002$ ), *daya tanggap* ( $X3 = 0,338$ ), *kehandalan* ( $X4 = 0,000$ ), dan *jaminan* ( $X5 = 1,239$ ). Dari hasil tersebut terdapat dua (2) variabel yang dapat membuktikan hipotesis kedua yang menduga bahwa dimensi kualitas layanan bukti fisik, kepedulian, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada *PERUM Pegadaian Cabang Watansoppeng* yaitu variabel kepedulian ( $X2$ ) dan variabel kehandalan ( $X4$ ) sedangkan tiga (3) variabel lainnya yaitu bukti fisik ( $X1$ ), daya tanggap ( $X3$ ) dan jaminan

( $X5$ ) tidak diterima atau tidak terbukti kebenarannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achyar, A. 2008. *Likert Scale: Problems and Suggested Solutions*. <http://staff.blog.ui.ac.id/adac60/2008/07/17/likert-scale-problems-and-suggested-solutions>. [2 Mei 2009]
- Anni Riskiah Hasibuan. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BAPERASDA) Propinsi Sumatera Utara*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara Fakultas Sastra Departemen Studi Ilmi Perpustakaan dan Informasi Medan.
- Fandy, Tjiptono, 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Percetakan Andi Ofsheet.
- Gaspersz, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Gryna, Frank M. 2001. *Quality Planning & Analysis. Fourt Edition*. New York: McGraw Hill Irwin.
- Ihsan, A. 2005. *Identifikasi Persepsi Nasabah Tabungan Mandiri Tentang Service Quality pada bank Mandiri Cabang Kendari*. Kendari: Universitas Haluoleo.
- Irawan, Handi. 2007. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Istijanto, 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Jasfar, Farida, 2005. *Manajemen Jasa. Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi ke-12* Jilid 1. Jakarta: Indeks : 226; 228; 235; 236; 238; 244; 248.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management, Analisis, Planning, Implementation and Control*. Edisi ke-12. Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N.K. 1996. *Marketing Research: An Applied Orientation*. 2nd ed. New Jersey: Prentice Hall: 105, 108.
- Mangunsong, L. 2008. *Menentukan Ukuran Sampel*.  
<http://leoriset.blogspot.com/2008/07/menentukan-ukuran-sampel.html>  
[02 Mei 2009].
- Moenir, AS. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mursid. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prasuraman. A. Valarie. Zeithami dan L. Berry. 1998. *Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Customer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64 No. 1.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sonya Mahanani. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Sudjana. 1996. *Pengantar Statistika*. Bandung: Transito
- Sugianti. 1999. *Strategi Pelayan Prima*. Jakarta: LAN Republik Indonesia.
- Sumawihardja, surachman, dkk. 1991. *Intisari Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Swastha, Basu. 1987. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.
- Tiro, Muhammad Arif. 2002. *Analisis Korelasi dan Regresi*. Makassar: Bdan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Umar Husein. 1997. *Metodologi Penelitian: Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama