

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PADA PT.PEGADAIAN (PERSERO)
KANWIL I MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

SILKY WANDILA
NPM: 1801280066



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
PADA PT.PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL I MEDAN**

SKRIPSI

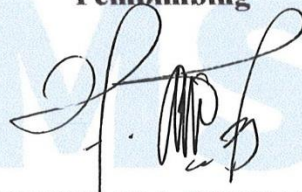
*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh:

SILKY WANDILA
NPM: 1801280066

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

Pembimbing



MUTIAH KHAIRA SIHOTANG, MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

PERSEMBAHAN

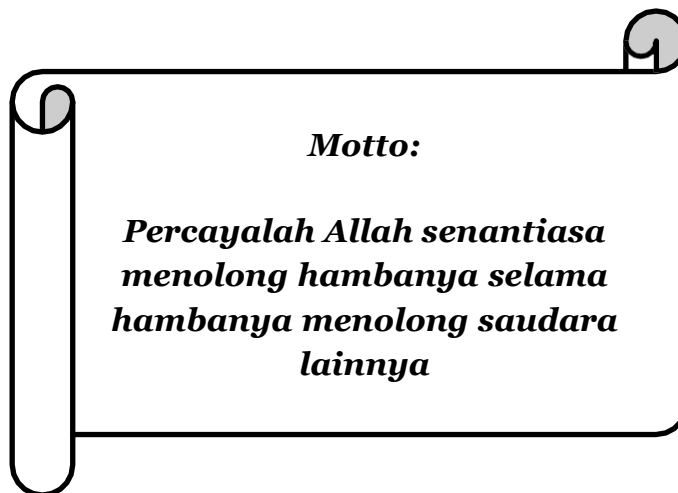
Dengan segala kerendahan hari, saya persembahkan kepada orang-orang terkasih yang telah memberikan doa yang tiada henti :

Segala bentuk ungkapan beribu terima kasih yang sangat tulus saya persembahkan untuk Ayahanda Gatot Sudarto dan Ibunda Suryanti serta Adinda Jasinda. Terima kasih atas segala pengorbanan, Perjuangan, Do'a Restu dan kasih sayang yang tidak terukur dan tidak terbalaskan.

Do'a setiap sujudmu telah menjadi kekuatan dan hikmah disetiap waktu dan langkahku dimanapun dan kapanpun.

Serta Sahabat-sahabat yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini dalam waktu canda tawa suka dan duka.

Tetap semangat ini hanyalah awal dari sebuah kesuksesan kita bersama.



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Silky Wandila

NPM : 1801280066

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul : **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan** merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 30 Maret 2022
Yang menyatakan :



SILKY WANDILA
NPM: 1801280066

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL I MEDAN**

Oleh :

SILKY WANDILA
NPM: 1801280066

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk
dipertahankan dalam ujian skripsi*

Medan, 30 Maret 2022

Pembimbing



Mutiah Khaira Sihotang, MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

PERNYATAAN DOSEN PEMBIMBING

Medan, 30 Maret 2022

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Eksemplar
Hal : Skripsi a. n. Silky Wandila
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU

Di-

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa an. Silky Wandila yang berjudul **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat di terima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Bisnis Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing



Mutiah Khaira Sihotang, MA

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.twitter.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama : Silky Wandila
NPM : 1801280066
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan

Medan, 30 Maret 2022

Pembimbing Skripsi

Mutiah Khaira Sihotang, MA

Dekan
Fakultas Agama Islam



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program
Studi Manajemen Bisnis Syariah

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Silky Wandila
NPM : 1801280066
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Tanggal Sidang : 13/04/2022
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Isra Hayati, M.Si
PENGUJI II : Selamat Pohan, MA



PENITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA**

**Nomor :158 th.1987
Nomor : 0543Bju/1987**

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama- sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	esdan ye

ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	„	Komater balik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wa w	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Ham zah	?	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
·	fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
و —	ḍammah	U	U

b. Vokal Tangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ا ى	fathāh dan ya	Ai	a dan i
ا و	fathāh dan waw	Au	a dan u

Contoh:

kataba : كَتَبَ

fa`ala : فَعَلَ

kaifa : كَيْفَ

c. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakathuruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا ا	fathāh dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و و	ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

qāla : قَالَ

ramā : رَامَ

qīla : قِيلَ

d. Tamarbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

- 1) Ta marbūtah hidup ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan «ammah, transliterasinya (t).
- 2) Ta marbūtah mati
Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah(h).
- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

- raḍāh al-aṭfāl - raḍāṭul aṭfāl: لا طاضة تورل فا

- قرولمناينه دلما Madīnah-al-munawwarahal-

- ṭalḥah: طلحة

e. Syaddah(tasydid)

Syaddah atau tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

rabbanā: ربنا

nazzala: نزل

al-birr: لبرا

al-hajj: لحنخا

nu'ima: نعم

f. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ا, ل, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (i) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandangitu.
2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturanyang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: لالرجا
- as-sayyidatu: االسدا
- asy-syamsu: لشمسا
- al-qalamu: لقلما
- al-jalalu: لالجالا

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: نونذناخ
- an-nau': لاءونذ
- syai''un: شىىء
- inna: ان
- umirtu: مراتا
- akala: لكا

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi‘il (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitinwudi‘alinnasilalla‘ibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-la‘az³unzilafihial-Qur‘anu
- SyahruRamadanal-la‘iunzilafihil-Qur‘anu
- Walaqadra‘ahubilufuqal-mubin
- Alhamdulillahirabbil-,alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naṣrunminallahi wafathunqarib
- Lillahial-amrujami‘an
- Lillahil-amrujami‘an
- Wallahubikullisyai‘in,alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

ABSTRAK

Silky Wandila, 1801280066, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan”, Pembimbing Mutiah Khaira Sihotang,MA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Kualitas Pelayanan, Pengaruh pemahaman terhadap Kualitas Pelayanan dan Pengaruh fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Hasil penelitian (uji T) menunjukkan bahwa $0,007 < 0,05$ artinya Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, $0,310 > 0,05$ artinya Pemahaman tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, $0,055 = 0,05$ artinya Fasilitas berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil (uji f) $5,265 > 2,70$ artinya Kepercayaan, Pemahaman, Fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh R Square sebesar 0,545. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel terikat adalah sebesar 54,5% sedangkan 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepercayaan, Pemahaman, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Silky Wandila, 1801280066, "Factors Affecting Service Quality at PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan", Supervisor Mutiah Khaira Sihotang, MA

This This study aims to analyze the effect of trust on service quality, the effect of understanding on service quality and the influence of facilities on service quality. The research method is a scientific way to obtain data with certain purposes and uses. Based on this, there are four keys that need to be considered, namely, scientific method, data, purpose and use. This study uses a type of quantitative research method. Data were collected using a questionnaire with a Likert scale. The results of the study (T test) showed that $0.007 < 0.05$ means that trust has a significant effect on service quality, $0.310 > 0.05$ means understanding has no significant effect on service quality, $0.055 = 0.05$ means that facilities have a negative but significant effect on service quality. The result (f test) $5.265 > 2.70$ means that Trust, Understanding, Facilities have a significant effect simultaneously on Service Quality. The results of the Coefficient of Determination test results obtained R Square of 0.545. This shows that the dependent variable is 54.5% while 45.5% is influenced by other variables that have not been studied in this study.

Keywords: *Trust, Understanding, Facilities, Service Quality*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kaulitas Pelayanan Kanwil I Medan” sebagai salah satu syarat menyelesaikan gelar sarjana (S1) di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sholawat beriring salam penulis hadiahkan kepada Rasulullah Saw yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh ilmu pengetahuan, sehingga penulis mampu sampai pada saat ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang Tua penulis Gatot Sudarto dan Suryanti yang telah banyak mendukung dan membantu dalam moril dan doa.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr.Zailani,MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Isra Hayati S.Pd, M.Si, selaku Ketua Progam Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Syahrul Amsari, SE.Sy, selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Dosen Pembimbing Proposal Mutiah Khaira Sihotang,MA, selaku Pembimbing skripsi.
8. Ibu Iin Yusfina, selaku Kepada Departemen PT.Pegadaian Kanwil I Medan.

9. Seluruh pegawai PT.Pegadaian Kanwi I Medan yang turut mendukung atas pembuatan proposal.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis Jasinda, ,Retno Visca Vilanda,Zelin Visca, Usmi Tanjung, Fany salsabila,Nindia Aflarisa, Siti Hapsah Daimunte, dan Rara Aftitah yang selalu menyemangati, mendukung, mendoakan dan membantu dalam segala hal.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan, demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis sendiri.Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Medan,

2022

Penulis

SILKY WANDILA

1801280066

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BABI PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	7
A. Deskripsi Teori.....	7
1. Pelayanan	7
2. Karakteristik Jasa Dan Layanan.....	10
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
B. Penelitian Yang Relevan	23
C. Kerangka Berpikir	25
D. Hipotesis.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Metode Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	28
D. Variabel Penelitian	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	30

F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Instrumen Penelitian.....	32
H. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.	37
A. Deskripsi Institusi	37
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
C. Penyajian Data.	42
BAB V PENUTUP	57
A. Simpulan.	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Yang Relevan.....	23
Tabel 3.1	Pelaksanaan Waktu Penelitian	28
Tabel 3.2	Skala Likert.....	31
Tabel 3.3	Indikator Variabel Penelitian	32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Tabel 4.4	Presentasi Jawaban Responden Kepercayaan (X1)....	42
Tabel 4.5	Presentasi Jawaban Responden Pemahaman (X2).....	43
Tabel 4.6	Presentasi Jawaban Responden Fasilitas (X3).....	43
Tabel 4.7	Presentasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (Y)	44
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif.....	44
Tabel 4.9	Uji Validasi Variabel Kepercayaan (X1).....	45
Tabel 4.10	Uji Validasi Variabel Pemahaman (X2).....	45
Tabel 4.11	Uji Validasi Variabel Fasilitas (X3).....	46
Tabel 4.12	Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	46
Tabel 4.13	Uji Reabilitas.....	47
Tabel 4.14	Uji Multikolinieritas.....	47
Tabel 4.15	Analisis Linier Berganda.....	51
Tabel 4.16	Uji T (Parsial).....	52
Tabel 4.17	Uji F (Simultan).....	54
Tabel 4.18	Uji R ² (Determinasi).....	55

DAFTAR GAMBAR

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan.....	39
Gambar 4.2	Logo Perusahaan.....	40
Gambar 4.3	Uji Normalitas (P-Pplot).....	48
Gambar 4.4	Uji Heterokedastisitas.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan berkualitas telah menjadi salah satu keunggulan dalam memenangkan persaingan dalam bisnis dan dunia kerja pada. Pelayanan sudah tidak bisa dipisahkan dari barang atau jasa yang diproduksi dan diperjualbelikan. Pembeli jasa tidak lagi hanya menuntut produk yang berkualitas dan kemudahan teknologi dalam setiap penggunaannya melainkan juga pelayanan yang bermutu, yang menyertai proses negosiasi dan penyampaian produk itu kepada mereka, termasuk pelayanan pasca akad berlangsung (Wibowo et al., 2013)

Menurut Kotler bahwa pelayanan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) produk yang diharapkan. Konsumen merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui. konsumen yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan (Ofela & Agustin, 2016).

Menurut Fandy Tjiptono pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*) (Nurhalimah & Nurhayati, 2019).

Berdasarkan defenisi para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen merupakan posisi aktual dimana perasaan konsumen melampaui ekspektasi atau harapan yang di dapatkan dari manfaat produk. Sebaliknya jika konsumen tidak merasakan kinerja dari produk tidak sesuai dengan harapannya maka mereka akan mengalami perasaan yang tidak terpuaskan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan, pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu pelayanan konsumen. Sebagai pihak pemberi layanan, PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan tidak akan mengetahui apakah masyarakat yang dilayani merasa terpenuhi akan kebutuhannya (puas atau tidaknya), karena yang merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah individu atau dari masyarakat yang bersangkutan secara langsung. Sifat kepuasan bersifat subjektif, sehingga tidak dapat untuk mengukurnya secara mudah. Dalam memberikan kualitas pelayanan, pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus mengutamakan kebutuhan masing-masing masyarakat yaitu dengan cara memperbaiki dan meningkatkan sarana maupun prasarana yang ada serta meningkatkan efektivitas pegawai dalam memberikan pelayanan. Suatu pelayanan dapat dikatakan bermutu dan berkualitas apabila kepuasan sebagai pengguna dapat terpenuhi kebutuhannya.

Permasalahan yang terjadi dalam operasionalnya PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan didapati beberapa masalah, seperti jarak antara kantor dengan jalan raya terlalu dekat sehingga lahan parkir yang sempit untuk kendaraan roda empat, pelayanan cuti pegawai yang terlalu lambat sehingga pembayaran tunjangan cuti tertunda, dan kurangnya memberikan informasi secara lengkap kepada pegawai cabang terkait mitra kesehatan yang bekerjasama pada PT Pegadaian (Persero), pemberian informasi tidak lengkap dan jelas kepada pegawai cabang terkait mitra kesehatan yang bekerjasama dengan PT. Pegadaian (Persero), sering terjadi offline jaringan yang mengakibatkan penumpukan berkas, kurangnya pemahaman pegawai terkait absen larisa dan kurangnya perhatian yang dilakukan pihak PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan dalam mencermati kepuasan dan kenyamanan budaya perusahaan.

Peneliti mereplikasi dari beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, antara lain adalah : (Fitri Novita Pramudya, 2019) meneliti pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian syariah Arif Rahman Hakim Lampung. Faktor-faktor yang diperhitungkan sebagai faktor yang mempengaruhi pada penelitian ini meliputi kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan kualitas produk. (Syamsinar, 2018) dalam peneliti ini menemukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap

kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian cabang Pallangga. Hasil penelitian ini juga menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi berbagai sudut pandang yaitu kualitas pelayanan, kehandalan, dan kepuasan nasabah. (Hristo Anditin, 2019) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT.Pegadaian Syariah Batu Sanggar pada peneliti ini ada beberapa faktor yang berpengaruh yaitu kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan kepercayaan. (Oniansyah et al., 2019) meneliti faktor-faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah PT.Pegadaian Unit Seketeng. Adapun beberapa faktor-faktor yang signifikan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan nasabah. (Ida Faridah et al., 2019) dalam penelitiannya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dipuskesmas Periuk Jaya. Hasil penelitian ini menunjukkan beberapa perbedaan yang signifikan yaitu kualitas pelayanan, pemahaman, dan kepuasan pasien.

Dengan demikian untuk memberdayakan kualitas yang baik untuk meningkatkan kenyamanan secara produktif peneliti tertarik Kepercayaan, Pemahaman, dan Fasilitas sebagai faktor penting dalam kualitas pelayanan pada sebuah perusahaan di PT. Pegadaian Kanwil I Medan. Karena yang pertama, ketidakpercayaan mitra kesehatan yang bekerja sama dengan PT.Pegadaian maka dari itu pengelola lebih profesional, amanah dan transparan dalam meningkatkan kepercayaan tersebut. Kedua, pemahaman tentang beberapa aplikasi larisa berpengaruh terhadap beberapa data yang akan diimpun terkait tjanggan cuti. Ketiga, pegawai wajib menjalankan prinsip keterbukaan dalam menyampaikan informasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan kedalam sebuah penelitian dengan judul penelitian: **“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalahnya dalam bentuk pernyataan sebagai berikut:

1. Jarak antara kantor dengan jalan raya terlalu dekat sehingga lahan parkir yang sempit untuk kendaraan roda empat.
2. Pelayanan cuti pegawai yang terlalu lambat sehingga pembayaran tunjangan cuti tertunda.
3. Pemberian informasi tidak lengkap dan jelas kepada pegawai cabang terkait mitra kesehatan yang bekerjasama pada PT Pegadaian.
4. Sering terjadi offline jaringan yang mengakibatkan penumpukan berkas.
5. Kurangnya pemahaman pegawai terkait dengan absen larisa.
6. Kurangnya perhatian yang dilakukan pihak PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan dalam mencermati kepuasan dan kenyamanan budaya perusahaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kepercayaan Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan?
2. Apakah Pemahaman Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan?
3. Apakah Fasilitas Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan?
4. Apakah Kepercayaan, Pemahaman, Fasilitas Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan?

D. Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah diatas maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Kepercayaan Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.
2. Untuk Mengetahui Pemahaman Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I

Medan.

3. Untuk Mengetahui Fasilitas Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.
4. Untuk Mengetahui Kepercayaan, Pemahaman, Fasilitas Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini penulis berharap penelitian ini menghasilkan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini memberikan pemahaman atau pengetahuan kepada penulis tentang faktor-faktor kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.

2. Bagi Universitas

Temuan penelitian yang dilakukan ini dapat digunakan sebagai penelitian lebih lanjut sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan mengambil topik permasalahan yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian yang dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan perbandingan dalam kualitas pelayanan serta sebagai masukan yang bermanfaat bagi kemajuan dan perkembangan perusahaan di masa yang akan datang.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis menyusun sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang mudah di pahami. Sistematika tersebut adalah:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum dan membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat

penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORITIS

Pada bab ini memaparkan uraian tentang deskripsi teori, penelitian yang relevan, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini pada dasarnya mengungkapkan sejumlah uraian tentang metode dan langkah-langkah penelitian secara operasional yaitu: metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel dan teknik penarikan sampel, variable penelitian, devinisi operasional variable, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, teknik analisis data.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mendeskripsikan tentang lokasi penelitian secara umum dan data atau peristiwa, mendeskripsikan institusi, karakteristik responden, penyajian data, analisis data, interprestasi hasil analisis data.

BAB V. PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan masukan berbagai pihak.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian Pelayanan

Kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Implikasinya, baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Iskandar & Nasution, 2019).

Menurut Parasuraman terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*) (Arifin, 2017).

Secara umum, perbaikan dalam desain layanan dan pengiriman membantu mencapai tingkat yang lebih tinggi dari kualitas layanan. Misalnya, dalam desain layanan, perubahan dapat dibawa dalam desain produk layanan dan fasilitas. Di sisi lain, dalam pemberian pelayanan, perubahan dapat dibawa dalam proses pemberian layanan, lingkungan di mana pelayanan berlangsung dan perbaikan dalam proses interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan. Jika dilihat dari sudut pandang administrasi bisnis, kualitas pelayanan adalah sebuah prestasi atau pencapaian dalam layanan pelanggan. Hal ini sangat mencerminkan pada setiap pertemuan sebuah pelayanan. Pelanggan biasanya membentuk harapan dari sebuah layanan berasal dari sebuah pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut maupun iklan. Secara umum, pelanggan membandingkan layanan yang dirasakannya dengan pelayanan yang diharapkan di mana jika layanan yang sebelumnya kurang memuaskan maka pelanggan yang akan kecewa.

Menurut Kotler mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan . apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan.

Dari defenisi diatas dapat dijelaskan bahwa beberapa perusahaan telah sukses untuk membuat konsumen nyaman dengan memberikan pelayanan dan kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen maka perusahaan itu sebaiknya meningkatkan tingkat kinerja dalam pelayanan sehingga konsumen lebih puas dalam pelayanan yang didapat dan dapat loyal terhadap perusahaan tersebut (Pratama dkk., 2021).

Dalam persaingan yang semakin tajam diantara perusahaan saat ini, maka kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar mereka merasa puas (Gultom, Dedek Kurniawan; Arif, 2020)

Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan dan sebaliknya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan manusia, produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Kotler mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Jika dilihat dari sudut pandang administrasi bisnis, kualitas pelayanan adalah sebuah prestasi atau pencapaian dalam layanan pelanggan. Hal ini sangat mencerminkan pada setiap pertemuan sebuah pelayananan. Pelanggan biasanya membentuk harapan dari sebuah layanan berasal dari sebuah pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut maupun iklanpelanggan membandingkan layanan yang dirasakannya dengan pelayanan yang diharapkan di mana jika layanan yang sebelumnya kurang memuaskan maka pelanggan yang akan kecewa.

Menurut Zitham dan Bitner dalam Adam kualitas pelayanan adalah

penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan (Utama, 2003).

Sementara menurut Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang bisa diartikan bersifat tidak berwujud guna memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan tersebut (Wibowo dkk., 2013).

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Rianti & Tuti, 2018).

Buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang dijalankan, dapat dijelaskan pada Al Qur'an surat Ali Imran ayat 159 :

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lafi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu”.

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah keperusahaan lain yang kualitas pelayanannya lebih baik.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah

landasan utama untuk mengetahui harapan dan tingkat kepuasan sesama karyawan atau nasabah yang berinteraksi langsung maupun virtual terhadap suatu perusahaan namun terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan maka pelayanan dikatakan buruk tetapi apabila pelayanan memenuhi keinginan pelanggan baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan maka pelayanan memuaskan.

Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan, karena dengan terpenuhinya kepuasan nasabah berarti perusahaan telah memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dengan maksimal. Pelayanan dari suatu perusahaan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan.

Adapun indikator pada kualitas pelayanan yang dipilih dalam penelitian ini, menurut (Parasuraman, et al, 2012) adalah sebagai berikut :

- a. *Tangible* (bukti Fisik) : meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan) : kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) : keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan) : mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko maupun keraguan.
- e. *Empathy* : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan (Runtunuwu dkk., 2014).

2. Karakteristik Jasa atau layanan

Menurut Fandy Tjiptono Jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu :

a. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa/ layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material atau benda yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indera; maka jasa/ layanan justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa/ layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*).

Jasa bersifat intangible, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.

b. Bervariasi (*Heterogeneity*)

Layanan bersifat variabel atau heterogen karena merupakan non-standardized output, artinya bentuk, kualitas dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana layanan tersebut dihasilkan. Terdapat tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa, yaitu : (1) kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian layanan; (2) moral/ motivasi karyawan dalam melayani pelanggan; serta (3) beban kerja perusahaan.

c. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa/ layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa/ layanan bersangkutan. Dalam hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas staff layanan merupakan unsur kritis. Implikasinya, sukses tidaknya jasa/ layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja,

sistem kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawannya secara efektif.

d. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Perishability berarti bahwa jasa/ layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya perusahaan jasa seringkali mengalami masalah sulit. Oleh karena itu perusahaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran (Sari dkk., 2018).

a. Konsep Kualitas Pelayanan

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.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada tanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati

dan kesungguhan. Ditinjau dari penyelenggara pelayanan kesehatan (health provider), maka kualitas pelayanan lebih lanjut terkait pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir. Hal ini terkait pula dengan otonomi yang dimiliki oleh masing-masing profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan ($Ep = Expectation$) dan pelayanan yang dirasakan ($Pp = Perception$) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

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).

Konsep kualitas layanan dari harapan yang diharapkan seperti dikemukakan di atas, ditentukan oleh empat faktor, yang saling terkait dalam memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Keempat faktor tersebut adalah:

- 1) Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*),

faktor ini sangat menentukan dalam pembentukan harapan pelanggan atas suatu jasa/pelayanan. Pemilihan untuk mengkonsumsi suatu jasa/pelayanan yang bermutu dalam banyak kasus dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut yang diperoleh dari pelanggan yang telah mengkonsumsi jasa tersebut sebelumnya.

- 2) Kebutuhan pribadi (*personal need*), yaitu harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang memengaruhi kebutuhan pribadinya.
- 3) Pengalaman masa lalu (*past experience*), yaitu pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu di masa lalu memengaruhi tingkat harapannya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama di masa kini dan yang akan datang.
- 4) Komunikasi eksternal (*company's external communication*) yaitu komunikasi eksternal yang digunakan oleh organisasi jasa sebagai pemberi pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas terdapat tiga tingkat konsep kualitas layanan yaitu:

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

Dalam definisi tentang kualitas, baik yang konvensional maupun yang strategik, dikatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok berikut:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan jasa, baik keistimewaan

langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengandemikian memberikan kepuasan atas penggunaan jasa itu.

- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Berdasarkan pengertian dasar tentang kualitas di atas, tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelayanan pelanggan (*customer service focused quality*). Dengan demikian jasa-jasa didesain sedemikian rupa serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu jasa yang dihasilkan baru dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dimanfaatkan dengan baik, serta dijasasi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar (Amin, 2017).

Tinjauan Parasuraman menyatakan bahwa di dalam memperoleh kualitas layanan jasa yang optimal, banyak ditentukan oleh kemampuan di dalam memadukan unsur-unsur yang saling berkaitan di dalam menunjukkan adanya suatu layanan yang terpadu dan utuh. Suatu kualitas layanan jasa akan komparatif dengan unsur-unsur yang mendukungnya, yaitu: (1) adanya jasa jasa yang sesuai dengan bentuk pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, (2) penyampaian informasi yang kompleks, terformalkan dan terfokus di dalam penyampaiannya, sehingga terjadi bentuk-bentuk interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan jasa dan yang menerima jasa, dan (3) memberikan penyampaian bentuk-bentuk kualitas layanan jasa sesuai dengan lingkungan jasa yang dimiliki oleh suatu organisasi jasa (Puji Lestari, 2018).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan tidak hanya dirasakan oleh pengunjung tetapi juga bermanfaat bagi pengelola rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung.

Disamping itu akan memberikan citra positif bagi rumah sakit, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Harapan pelanggan

sama dengan keinginan pelanggan yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut kemulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi. Jika kesenjangan bahwa antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit tersebut tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya (Purnama dkk., 2021).

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka atau keyakinan bahwa tindakan orang lain. Dengan kata lain kepercayaan adalah keyakinan seseorang bahwa di satu produk ada atribut tertentu. Keyakinan ini muncul karena adanya persepsi yang berulang dan pengalaman. Kepercayaan juga merupakan sekumpulan keyakinan spesifik terhadap integritas (kejujuran pihak yang dipercaya), *benevolence* (untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka terhadap perhatian dan motivasi), *competency* (kemampuan pihak yang dipercaya untuk melakukan kebutuhan yang dipercayai), dan *predictability* (konsistensi perilaku pihak yang dipercaya).

Kepercayaan terhadap suatu perusahaan sangatlah diperlukan. Mandiri Inhelt adalah perusahaan asuransi jiwa dan kesehatan dengan jaminan kesehatan komersial untuk perusahaan swasta, BUMN, dan institusi pemerintahan tidak akan mau memberikan klaim asuransi pada suatu perusahaan jika tanpa ada rasa percaya terhadap suatu perusahaan, Kecenderungan dapat dianggap sebagai keinginan umum untuk mempercayai. Kecendrungan akan mempengaruhi kepercayaan yang dimiliki seseorang untuk yang dipercaya.

Kepercayaan melibatkan harapan-harapan yang dijamin oleh dasar pemikiran dan pengalaman, Hal ini tertulis dalam firman Allah SWT surah an-Nisa ayat 58 :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
الْأَنْاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا

بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya :” Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya dan menyuruh kamu apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil”.

Berdasarkan ayat diatas dapat disimpulkan bahwa para pemimpin, pemegang kekuasaan, perusahaan untuk menjaga amanah (kepercayaan) yang telah diberikan seseorang sesuai kesepakatan diawal, hal ini juga menyangkut terhadap kepercayaan nasabah terhadap perusahaan PT.Pegadaian untuk mengandalkan ketersediaan dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat terutama apabila dibandingkan dengan kredit perbankan.

Indikator untuk mengukur kepercayaan yang mendasari terbangunnya sebuah kepercayaan, yaitu:

- 1) Keterbukaerahasiaan atau kurangnya transparansi dalam melakukan sesuatu akan mengganggu suatu kepercayaan. Oleh sebab itu diperlukan keterbukaan antara kedua belah pihak agar saling percaya
- 2) Komponen
Komponen adalah peran dalam membangun pengetahuan atau kemampuan untuk melaksanakan dalam melakukan suatu tugas dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran.
- 3) Kejujuran
Kejujuraan merupakan kepercayaan.Jujur adalah berkata atau memberikan informasi yang benar dan nyata.
- 4) Integritas
Integritas adalah keselarasan antara niat, pikiran, perkataan dan

perbuatan. Orang yang berintegritas tinggi, memiliki sikap yang jujur, tulus, berperilaku konsisten serta berpegang teguh pada prinsip kebenaran

5) Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan dorongan psikologi sosial yang dimiliki seseorang untuk mempertanggung jawabkan sesuatu yang telah dikerjakan.

6) Sharing

Sharing adalah pengungkapan diri atau sebuah pengakuan terhadap orang lain yang berfungsi untuk berbagi sesuatu dan meringankan sebuah masalah

7) Penghargaan

Untuk mendorong sebuah kepercayaan maka harus terdapat respektual menghargai satu sama lain (Bastian, 2014).

b. Pengertian Pemahaman

Pemahaman menurut Sudirman adalah suatu kemampuan seseorang dalam menafsirkan, menerjemahkan, mengartikan ataupun menyatakan sesuatu dengan caranya sendiri dengan pengetahuan yang pernah diterima. Menurut Oesprodjo, pemahaman bukan hanya kegiatan berfikir semata, melainkan pemindahan letak dari situasi yang lain. Pemahaman adalah yang menunjukkan pengetahuan mengenai keterampilan intelektual tentang apa yang dijelaskan oleh bentuk gambar, verbal atau symbol.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Pemahaman juga mampu memperlihatkan adanya pengertian tentang gagasan dan fakta yang dilakukan dengan cara menafsirkan, menerjemahkan, dan menyatakan ide atau gagasan utama.

Ada beberapa indikator untuk mengetahui pemahaman, yaitu:

1) Tahu atau tidak

Nilai perbuatan seseorang ditentukan dengan ilmu, sehingga antara perbuatan orang yang berilmu dengan tidak berilmu maka

akan berbeda nilainya di sisi Allah. Bisnis utama Pegadaian adalah pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak baik secara konvensional maupun syariah.

2) Pemahaman tentang hukum

Hukum pegadaian dalam Islam adalah boleh, sebagaimana dalam al- quran Q.S Al-Baqarah: 283 yang artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang).

3) Pemahaman tentang peraturan

Pegadaian menerapkan sistem gadai berbiaya flat pada 15 hari pertama masa gadai. Dengan kata lain, jumlah atau nominal yang harus dibayarkan mulai dari hari pertama proses gadai hingga hari ke-15 dikenakan biaya yang sama. Tetapi jika pembayaran biaya gadai telah melewati masa tersebut biaya gadainya akan bertambah (Runtunuwu dkk., 2014).

c. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menjadikan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan pendapatan perusahaan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh Karena itu fasilitas yang ada yaitu meliputi kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat

dengan apa yang dirasakan nasabah secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi nasabah dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata nasabah.

Indikator fasilitas, yaitu sebagai berikut :

1) Pertimbangan/Perencanaan Spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2) Perencanaan Ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahannya.

3) Perlengkapan/Perabotan

Berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan. Yang dimaksud dengan perlengkapan dalam penelitian ini seperti: ketersediaan listrik, meja atau kursi, internet hotspot area, lukisan atau bacaan, peralatan tulis dan lain-lain.

4) Tata Cahaya dan Warna

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

5) Pesan-Pesan yang Disampaikan Secara Grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu. Seperti foto, gambar berwarna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi (yang ditempatkan pada lokasi / tempat untuk konsumen).

6) Unsur Pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti : tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, area yang luas yang selalu diperhatikan keamanannya. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pelanggan yang menggunakan suatu produk berupa jasa dari penyedia jasa dapat pula menggunakan berbagai fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan tunggu, dan ketersediaan tempat parkir selama proses pemerolehan jasa dilakukan oleh penyedia jasa (Oniansyah dkk., 2019).

Dalam penelitian ini perusahaan adalah pengusaha jasa rumah kost yang menyediakan berbagai fasilitas, seperti kamar mandi yang terletak di dalam kamar maupun di luar kamar, tempat parkir sepeda motor atau pun mobil, kelengkapan isi kamar, dll. Selama proses pemakaian fasilitas perusahaan, maka selama itu pula konsumen akan menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam kaitannya dengan hal tersebut maka kelengkapan akan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan akan menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan dan penting untuk mempersepsikan perusahaan di mata konsumen, serta bisa membuat konsumen puas dengan fasilitas yang telah disediakan. Konsumen memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak akan meninggalkan perusahaan dan menjadi konsumen dari pesaing.

Hal ini akan menyebabkan penurunan pendapatandan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan dapat menyebabkan kerugian pada perusahaan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses dalam pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang disediakan oleh perusahaan itu lengkap. Fasilitas umum atau sering diakronimkan fasum adalah istilah umum yang merujuk kepada sarana atau prasarana atau perlengkapan atau alat-alat yang disediakan oleh pemerintah yang dapat digunakan untuk kepentingan bersama dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Menurut Kotler dalam mengemukakan bahwa “segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Jadi fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen”.

d. Harga

Harga adalah nilai barang yang ditentukan atau dirupakan atau sejumlah uang atau alat tukar lain yang senilai, yang harus dibayarkan untuk produk barang ataupun produk jasa pada waktu tertentu. Pendapatan lain memberikan batasan harga adalah besaran jumlah uang yang ingin di terima penjual dari pemindahan kepemilikan atas barang atau jasa yang di tawarkannya. Apapun juga batasannya sebuah harga terjadi karena adanya suatu pertukaran antara dua pihak, dimana pihak pertama memberikan barang atau jasa kepada pihak kedua, dan sebagai penukarnya pihak kedua memberikan suatu imbalan yang jumlahnya telah di sepakati oleh pihak pertama.

Indikator-indikator pada harga Menurut Kotler menjelaskan ada empat ukuran yang mencirikan harga, adalah :

- 1) keterjangkauan harga.
- 2) Daya saing harga.
- 3) kesesuaian harga dengan kualitas.
- 4) kesesuaian harga dengan manfaat, dan harga sesuai kemampuan atau daya beli (Weenas, 2013).

Dalam bukunya Ari menyebutkan bahwa penetapan harga merupakan bagian yang paling penting dan kompleks dalam manajemen pemasaran. Di satu pihak penetapan harga adalah sebuah elemen strategis yang sangat

kritis, penting dalam bauran pemasaran karena menjelaskan persepsi mengenai kualitas, dengan demikian merupakan contributor penting dalam memposisikan produk

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi harga dalam memperkenalkan suatu produk kepada pelanggan tentang faktor-faktor yang terdapat di dalamnya, seperti kualitas. Hal ini mempunyai manfaat utama dalam situasi dimana pembeli mengalami kesulitan dalam menilai faktor produksi atau manfaat secara objektif.

Berdasarkan beberapa dimensi kualitas pelayanan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti membatasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu hanya kepercayaan, pemahaman, dan fasilitas.

B. Peneliti yang relevan

Dalam penelitian ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang sebelumnya sebagai bahan rujukan dalam penelitian yang dibuat penulis. Penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan, sebelumnya sudah ada peneliti yang berkaitan dengan hal tersebut diantaranya sebagai berikut :

Tabel 2.1

Penelitian Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Fitri Novianti Pramudya (2019)	Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Pegadaian syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung.	Kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung .Hal ini karena beberapa faktor seperti jam buka

			<p>pelayanan terkadang tidak tepat waktu, sempitnya lahan parkir dll. Semakin bagus kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.</p>
2.	Syamsinar(2018)	<p>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Pegadaian Cabang Pallangga</p>	<p>Kualitas pelayanan yaitu kehandalan Bukti fisik, jaminan, perhatian, Tanggapan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisis uji F bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($40,649 > 2,31$) besarnya pengaruh dapat dilihat dari R square yaitu 68% yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas tersebut terhadap variabel terikat yakni kualitas pelayanan sebesar 70,3%.</p>
3.	Hristo Anditin (2019)	<p>Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT.Pegadaian Syariah Batu</p>	<p>Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan nasabah 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikasi 0,05. Dari analisis spss 22.0 diperoleh nilai korelasi $R = 0,814$ dengan koefisien determinasi R square</p>

		sanggar	=0,663. Hasil perhitungan tersebut menginformasikan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh sebesar 66,3 % sedangkan sisanya 33,7 % dipengaruhi variabel lain
--	--	---------	--

Dalam penelitian ini terdapat kesamaan dengan beberapa peneliti terdahulu yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif, skala likert dengan kuesioner dan juga terdapat kesamaan variabel bebas dan variabel terikat.

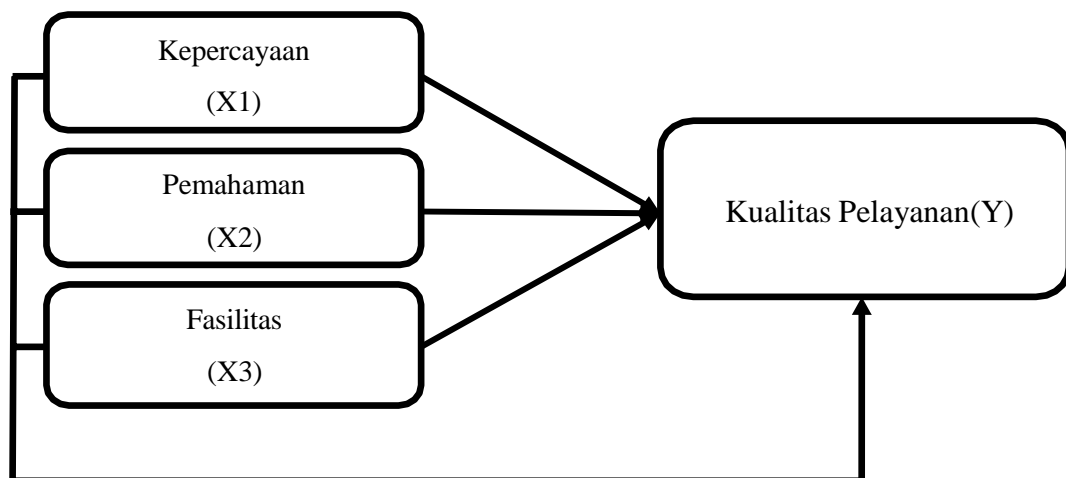
Perbedaan dari penelitian ini dengan peneliti terdahulu yaitu pada objek penelitian, penelitian ini lebih berfokus kepada teknik non random sedangkan peneliti terdahulu dengan teknik random untuk menentukan sampel dan populasi.

C. Kerangka Berpikir

Menurut Aritonang mengemukakan bahwa : "Pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, andal dapat dipercaya, bertanggungjawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memberikan janjinya."

Reza Dimas Sigit P dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus pada IFI Futsal Bandung)" mengatakan bahwa kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah keperusahaan lain (Amin, 2017)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, pemahaman, dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan. Untuk lebih memahami konsep ddalam penelitian ini adapun kerangka alur berpikir yang di ajukan dalam penelitan ini sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Berfikir

D. Hipotesis

Berdasarkan batasan dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini, adalah: Tingkat pelayanan konsumen PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan sudah sesuai dengan harapan nasabah. Hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara dari pertanyaan yang adapada perumusan masalah penelitian. Dikatakan jawaban sementara adalah jawaban yang berasal dari teori. Jawaban sesungguhnya hanya dapat ditemukan apabila peneliti melakukan pengumpulan data, adapun hipotesis dari penelitian ini adalah :

- H1 :Kepercayaan berpengaruh signifikan secara Parsial terhadap Kualitas Pelayanan pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.
- H2 :Pemahaman berpengaruh signifikan secara Parsial terhadap Kualitas Pelayanan pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.
- H3 :Fasilitas berpengaruh signifikan secara Parsial terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.
- H4 :Kepercayaan, Pemahaman, Fasilitas Berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan jenis metode penelitian yang penulis gunakan adalah kuantitatif. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik, serta dilakukan pada penelitian *inferensial* atau dalam rangka pengujian hipotesis sehingga diperoleh hubungan variabel yang diteliti signifikan atau tidak bermetode-metode penelitian kuantitatif yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Rosida Nur Aziza, 2018)

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan yang beralamat di Jalan Pegadaian No.112, Kel AUR, Medan Maimun.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2022 sampai Maret 2022.

Adapun waktu penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 3.1
Pelaksanaan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Dan Minggu 2022																							
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul			■																					
2.	Penyusunan Proposal				■	■	■	■	■																
3.	Bimbingan Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■												
4.	Seminar Proposal											■													
5.	Riset											■	■	■	■	■	■								
6.	Penyusunan Skripsi															■	■	■	■	■	■				
7.	Bimbingan Skripsi																			■	■				
8.	Sidang Meja Hijau																				■				

C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan menarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda alam yang lain, dan juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik yang dimiliki oleh obyek dan subyek (Hafsah, 2017). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 133 yang diambil dari data internal Departemen SDM PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan tahun 2021-2022. Pada peneitian ini ada 3 populasi yaitu pejabat,PKWTT, dan PKWTpada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.

2. Sampel

Menurut sugiono, sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Hermawati dkk., 2018) Adapun sampel dalam perolehan ini berjumlah 99,8 yang dibulatkan menjadi 100 orang. Metode penelitian menggunakan *probability sampling* (random sampel)

yaitu pengambilan teknik secara acak atau random, karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili).

3. Penarikan sampel

Dalam penelitian ini teknik penarikan sample dengan menggunakan bermacam-macam cara salah satunya dengan menggunakan teknik slovin di bawah ini:

$$\frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah populasi

e² = Taraf nyata atau batas kesalahan

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan tingkat kesalahan 5%, karena setiap dalam penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100%, makin besar tingkat kesalahan maka semakin sedikit ukuran sampel. Jumlah populasi sebagai dasar perhitungan yang digunakan adalah 133 orang dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{133}{1 + 133 \times 0,05^2}$$

$$n = \frac{133}{1 + (133 \times 0,0025)}$$

n = 99,8 dibulatkan menjadi 100 responden

Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang, dimana jumlah ini diambil sesuai dengan kemampuan peneliti (Hermawati dkk., 2018).

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah hal-hal yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel dependen (variabel terikat)

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti. Hakekat sebuah masalah, mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kualitas Pelayanan (Y).

2. Variabel independen (variabel bebas)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel-variabel independen adalah kepercayaan (X1), pemahaman (X2) dan Fasilitas (X3).

E. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel adalah melekat arti pada variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Operasional variabel dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pengukuran variabel dalam penelitian ini. Berikut di bawah ini adalah definisi operasional variabel dalam penelitian yaitu:

1. Variabel Bebas (independen) (X1) Kepercayaan

Kepercayaan ialah suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka atau keyakinan bahwa tindakan orang lain. Dengan kata lain kepercayaan adalah keyakinan seseorang bahwa di satu produk ada atribut tertentu.

2. Variabel Bebas (independen) (X2) Pemahaman

Pemahaman tersebut untuk menjadi suatu kemampuan seseorang dalam menafsirkan, menerjemahkan, mengartikan ataupun menyatakan sesuatu dengan caranya sendiri dengan pengetahuan yang pernah diterima.

3. Variabel Bebas (independen) (X3) Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan.

4. Variabel terikat (dependen) (Y) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ini juga dapat dijadikan kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan saat melakukan penelitian ini adalah dengan cara kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, angket juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas (Astuti dkk., 2021).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Penggunaan angket yang berupa beberapa pernyataan atau pernyataan tersebut kemudian diberikan kepada responden PT.Pegadaian Kanwil I Medan dengan memakai skala likert, dimana setiap responden diberikan opsi. Pilihan tersebut bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2
Skala Likert

	Penilaian	Angka
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

G. Instrumen Penelitian

Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara sepesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.

Tabel 3.3
Variabel Penelitian Indikator

	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1	Kepercayaan (X1)	a. Keterbukaan	1
		b. Komponen	2
		c. Kejujuran	3
		d. Integritas	4
		e. Akuntabilitas	5
		f. Sharing	6
		g. Penghargaan	7
2	Pemahaman (X2)	a. Tahu atau tidak tentang pegadaian	1
		b. Pemahaman tentang hukum gadai	2,3
		c. Pemahaman tentang peraturan	4,5,6
3	Fasilitas (X3)	a. Perencanaan ruang	1,2
		b. Perlengkapan / Perabotan	3,4
		c. Tata cahaya dan warna	5,6

4	Kualitas Pelayanan (Y)	a. Bukti fisik	1
		b. Keandalan	2
		c. Daya tanggap	3,4
		d. Jaminan	5
		e. Empaty	6

H. Teknik Analisis Data

Cara yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif, yaitu mengetahui bagaimana pengaruh dari kepercayaan, pemahaman, fasilitas terhadap kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan. Berikut penjelasan dan langkah-langkah teknik analisis data di bawah ini sebagai berikut:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan data dari masing-masing variabel dalam penelitian, Deskripsi tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, serta skewness (kemencengan distribusi).

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validasi

Mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam pengujian ini, peneliti mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara

melihat Cronbach Alpha dengan signifikansi yang digunakan lebih besar dari 0,70. Menurut Ghazali (2013:38) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,70.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi > 0,05. Dan dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari regional dan/tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghazali, Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan / variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar analisis: Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan linier yang sempurna antara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Untuk mengetahui ada tidaknya segala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)*

) melalui program SPSS. (P. Ginting, 2014).

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis besarnya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen (Mona dkk., 2015). Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + \dots + e$$

Model pada penelitian ini sebagai berikut :

$$KP = a + b_1 K_1 + b_2 P_2 + b_3 F_3 + \dots + e$$

Keterangan :

KP : Kualitas Pelayanan

K : Kepercayaan

P : Pemahaman

F : Fasilitas

4. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh masing-masing variabel kualitas pelayanan, harga, dan promosi dalam menerangkan variabel kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, apakah masing-masing variabel kualitas produk kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Menentukan F tabel dan F hitung dengan kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikan sebesar 5% (0,05) (Sukamma & Muthalib, 2014).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh

kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Winarno, 2013)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi

1. Sejarah PT.Pegadaian Kanwil I Medan

PT. Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Kantor Wilayah 1 Medan ini berada di Jl. Pegadaian No. 112, Medan. Pada tahun 1746, perusahaan ini merupakan perusahaan yang didirikan oleh Belanda bernama Bank van Leening. Kemudian Pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank van Leening kepada masyarakat diberi keleluasaan mendirikan usaha Pegadaian. Sampai akhirnya pada tahun 1901, Pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan peraturan agar pegadaian itu sendiri ditangani oleh pemerintah, yang menjadikan tanggal 1 April sebagai hari peringatan ulang tahun Pegadaian. Kemudian tahun 1905, Pegadaian resmi berubah menjadi lembaga resmi "JAWATAN". Lalu mengalami perubahan bentuk badan hukum beberapa kali dari "JAWATAN" ke "PN" pada tahun 1961, "PN" ke "PERJAN" pada tahun 1969, "PERJAN" ke "PERUM" pada tahun 1990, sampai pada akhirnya tanggal 1 April 2012, berubah dari "PERUM" ke "PERSERO" hingga saat ini.

Pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat. Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian. Pada masa pendudukan Jepang gedung kantor pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di jalan Kramat Raya 162, Jakarta dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian. Namun, perubahan tersebut efektif setelah anggaran dasar diserahkan ke pejabat berwenang yaitu pada 1 April 2012.

2. Visi dan Misi PT.Pegadaian Kanwil I Medan

a. Visi

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inkusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat

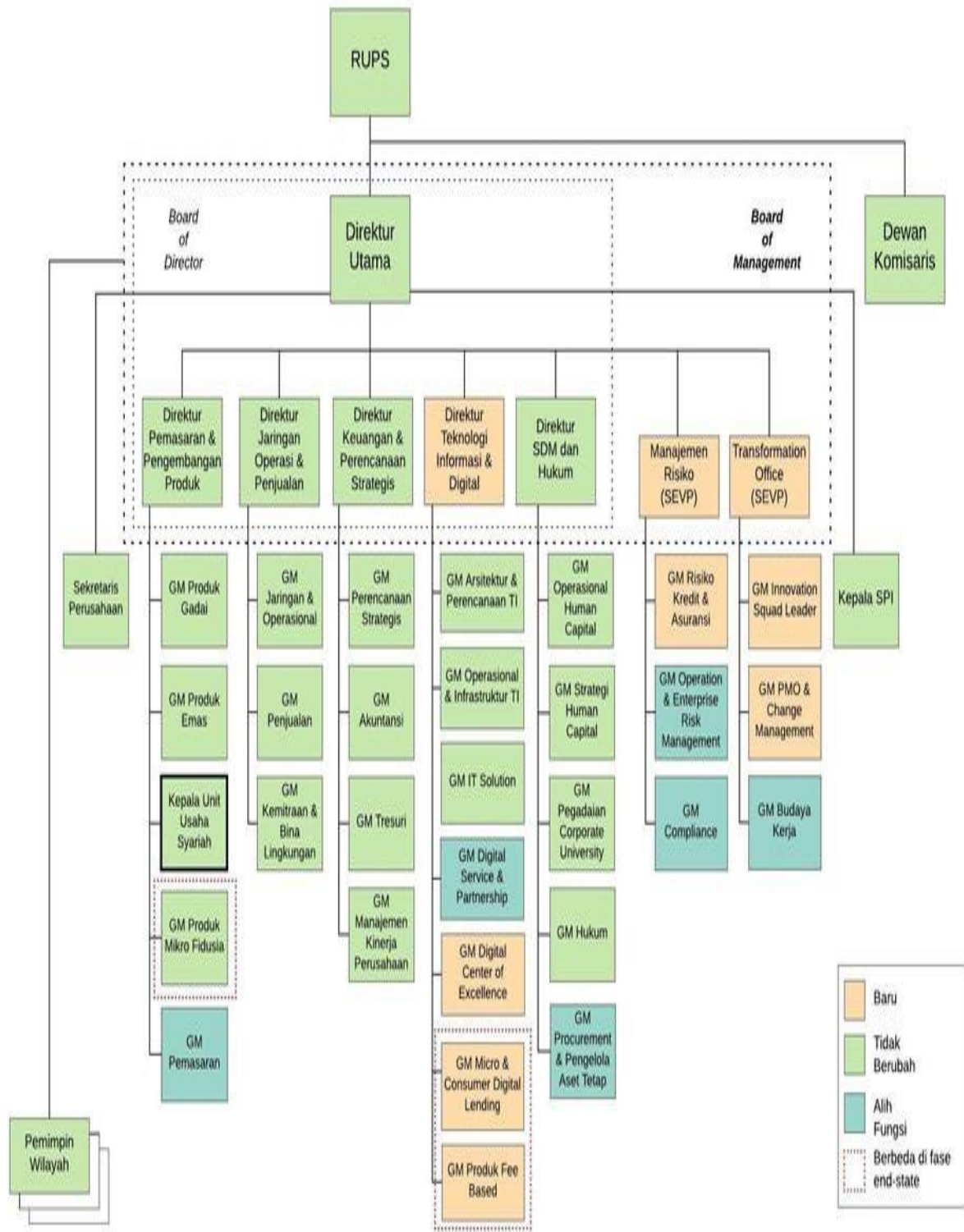
b. Misi

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan
- 3) Memberikan *service excellence* dengan focus nasabah melalui
- 4) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
- 5) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
- 6) Praktek manajemen risiko yang kokoh
- 7) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi Perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian yaitu jiwa G-Values yang terdiri dari: Integrity, Professional, Mutual Trust, Customer Focus, dan Social Value.

3. Struktur Organisasi PT.Pegadaian Kanwil I Medan

Struktur organisasi adalah keseluruhan dari pengelompokan tugas, wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk lebih mudah dalam pembentukan dari penempatan orang-orang atau personil-personil dari suatu perusahaan dan untuk memperjelas dalam bidang masing-masing setiap personil, sehingga terciptanya keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan. Struktur organisasi yang ada pada PT. Pegadaian(Persero) Kanwil I Medan digambarkan di bawah ini :



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Perusahaan PT.Pegadaian Kanwil I Medan

4. Logo Perusahaan PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan



Gambar 4.2

Logo Perusahaan PT.Pegadaian Kanwil I Medan

- a. Tiga bentuk lingkaran berderet berwarna hijau. Warna hijau melambangkan keteduhan. Sedangkan gambar timbangan di lingkaran paling kanan melambangkan keadilan. Font atau bentuk huruf Pegadaian juga berubah untuk menumbuhkan kesan rendah hati.
- b. Lingkaran pertama, atau yang paling kiri menggambarkan fungsi Pegadaian yang melayani pembiayaan gadai dan fidusia dengan produk seperti Gadai KCA, Kreasi, Krasida, Gadai Syariah, Krisna, Amanah dan Arum.
- c. Di lingkaran kedua atau bagian tengah menggambarkan pegadaian yang melayani bisnis emas dengan produk logam mulia dan G-Lab.
- d. Lingkaran ketiga menunjukkan pegadaian yang melayani aneka jasa produk multi-payment online untuk pembayaran listrik, air dan kiriman uang

B. Deskripsi Kerakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden		Frequency	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	40
	Perempuan	60	60
Total		100	100

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Berdasarkan data deskripsi dari tabel diatas dapat diketahui bahwa persentasi responden 100 orang dengan presentasi sebesar 60% perempuan dan 40% laki-laki, sehingga yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden perempuan.

2. Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik Responden		Frequency	%
Usia	≥ 51	10	10
	41 – 50	30	30
	31 – 40	45	45
	21 – 30	15	15
	≤ 20	0	0
Total		100	100

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Berdasarkan data deskripsi dari tabel diatas dapat diketahui bahwa persentasi responden yang berumur kurang dari 20 tahun sebanyak 0 orang dengan presentasi sebesar 0 %, responden yang berusia dari 21-30 tahun dalam penelitian ini sebanyak 15 orang dengan presentasi 15%, responden usia 31-40 dalam penelitian ini sebanyak 45 orang dengan presentasi 45 %, untuk responden yang berusia 41-50 tahun dalam penelitian ini sebanyak 30 dengan presentasi 30%, dan yang berusia lebih dari 51 tahun sebanyak 10 orang dengan presentasi 10%. Sehingga yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden berusia 31-40 tahun.

3. Pendidikan

Tabel 4.3
Krarakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Responden		Frequency	%
Pendidikan	D3	30	30
	S1	50	50
	S2	20	20
Total		100	100

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Berdasarkan data deskripsi dari tabel diatas dapat diketahui bahwa persentasi responden yang berpendidikan, berpendidikan Dilpoma sebanyak 30 orang dengan presentasi 30%, responden yang berpendidikan S1 sebanyak 50 orang dengan presentasi 50%, responden yang berpendidikan S2 sebanyak 20 orang dengan persentasi 20%, sehingga yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden yang berpendidikan S1.

C. Penyajian Data

Dibawah ini akan dilampirkan persentasi jawaban dari setiap pernyataan yang telah disebarkan kepada responden.

Tabel 4.4
Presentasi Jawaban Responden Kepercayaan (X1)

No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	47	47	40	40	13	13	0	0	0	0	100	100
2	46	46	45	45	8	8	0	0	1	1	100	100
3	44	44	42	42	13	13	1	1	0	0	100	100
4	45	45	37	37	17	17	1	1	0	0	100	100
5	50	50	38	38	9	9	3	3	0	0	100	100
6	47	47	42	42	6	6	4	4	1	1	100	100
7	57	57	33	33	4	4	4	4	2	2	100	100

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari tabel diatas persentasi jawaban dengan memilih sangat setuju tertinggi 57% terendah 44%, responden memilih setuju dengan persentasi tertinggi 45% terendah 33%, responden memilih kurang setuju dengan persentasi jawaban tertinggi 17% terendah 4%, responden memilih tidak setuju dengan persentasi

jawaban tertinggi 4% terendah 1%, responden memilih sangat tidak setuju dengan persentasi jawaban tertinggi 2% terendah 1%.

Tabel 4.5
Presentasi Jawaban Responden Pemahaman (X2)

No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	54	54	41	41	5	5	0	0	0	0	100	100
2	46	46	48	48	5	5	1	1	0	0	100	100
3	47	47	51	51	2	2	0	0	0	0	100	100
4	33	33	26	26	33	33	8	8	0	0	100	100
5	37	37	25	25	25	25	8	8	5	5	100	100
6	21	21	23	23	33	33	11	11	12	12	100	100

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari tabel diatas persentasi jawaban dengan memilih sangat setuju tertinggi 54% terendah 21%, responden memilih setuju dengan persentasi tertinggi 51% terendah 23%, responden memilih kurang setuju dengan persentasi jawaban tertinggi 33% terendah 2%, responden memilih tidak setuju dengan persentasi jawaban tertinggi 11% terendah 1%, responden memilih sangat tidak setuju dengan persentasi jawaban tertinggi 12% terendah 5%.

Tabel 4.6
Presentasi Jawaban Responden Fasilitas (X3)

No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	64	64	33	33	3	3	0	0	0	0	100	100
2	57	57	42	42	1	1	0	0	0	0	100	100
3	62	62	33	33	5	5	0	0	0	0	100	100
4	35	35	33	33	19	19	10	10	3	3	100	100
5	43	43	35	35	17	17	5	5	0	0	100	100
6	37	37	35	35	16	16	6	6	6	6	100	100

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari tabel diatas persentasi jawaban dengan memilih sangat setuju tertinggi 64% terendah 35%, responden memilih setuju dengan persentasi tertinggi 42% terendah 35%, responden memilih kurang setuju dengan persentasi jawaban tertinggi 19% terendah 1%, responden memilih tidak setuju dengan persentasi jawaban tertinggi 10% terendah 5%, responden memilih sangat tidak setuju dengan persentasi jawaban tertinggi 6% terendah 3%.

Tabel 4.6
Presentasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (Y)

No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	54	54	43	43	3	3	0	0	0	0	100	100
2	42	42	52	52	5	5	1	1	0	0	100	100
3	38	38	43	43	17	17	2	2	0	0	100	100
4	39	39	41	41	20	20	0	0	0	0	100	100
5	47	47	39	39	11	11	3	3	0	0	100	100
6	54	54	28	28	12	12	3	3	3	3	100	100

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari tabel diatas persentasi jawaban dengan memilih sangat setuju tertinggi 54% terendah 38%, responden memilih setuju dengan persentasi tertinggi 52% terendah 28%, responden memilih kurang setuju dengan persentasi jawaban tertinggi 20% terendah 3%, responden memilih tidak setuju dengan persentasi jawaban tertinggi 3% terendah 1%, responden memilih sangat tidak setuju dengan persentasi jawaban tertinggi 3% terendah 0%.

D. Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Pada statistik deskriptif ini mendeskripsikan data dari masing-masing variabel dalam penelitian ini, deskripsi tersebut dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.8

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan	25.7999	2.6065	100
Kepercayaan	30.2808	2.8108	100
Pemahaman	24.2888	2.5229	100
Fasilitas	25.6800	2.3778	100

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari tabel statistik deskriptif diatas hasil output SPSS dengan nilai N atau responden sebanyak 100 dan jumlah mean dengan masing-masing variabel. Variabel Kualitas Pelayanan (Y) dengan mean 25.7999, variabel Kepercayaan (X1) dengan mean 30.2808, variabel Pemahaman (X2) dengan mean 24.2888, variabel Fasilitas (X3) dengan mean 25.6800.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel suatu penelitian. Jika instrumen valid maka hasil pengukuran benar dengan $R_{Tabel} 0.1654$.

1) Variabel Kepercayaan (X1)

Tabel 4.9
Uji Validasi Variabel Kepercayaan (X1)

Item	Nilai Kolerasi	Probabilitas	Keterangan
No.1	0.496	0.000<0,05	Valid
No.2	0.598	0.000<0,05	Valid
No.3	0.616	0.000<0,05	Valid
No.4	0.468	0.000<0,05	Valid
No.5	0.533	0.000<0,05	Valid
No.6	0.429	0.000<0,05	Valid
No.7	0.509	0.000<0,05	Valid

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari tabel diatas hasil output SPSS diketahui nilai validasi terdapat kolom nilai kolerasi yang artinya kolerasi diantara butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validasi dari 7 butir pertanyaan pada variabel kepercayaan dapat dinyatakan valid (sah) dapat dilihat dari seluruh item pada variabel X1 karena nilai $Sig(2-tailed) < 0,005$ dan $R_{hitung} > R_{tabel}$.

2) Variabel Pemahaman (X2)

Tabel 4.10
Uji Validasi Variabel Pemahaman (X2)

Item	Nilai Kolerasi	Probabilitas	Keterangan
No.1	0.325	0.000<0,05	Valid
No.2	0.379	0.000<0,05	Valid
No.3	0.512	0.000<0,05	Valid
No.4	0.665	0.000<0,05	Valid
No.5	0.533	0.000<0,05	Valid

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari tabel diatas hasil output SPSS diketahui nilai validasi terdapat kolom nilai kolerasi yang artinya kolerasi diantara butir dengan skor total pada

tabulasi jawaban responden. Hasil uji validasi dari 5 butir pertanyaan pada variabel pemahaman dapat dinyatakan valid (sah) dapat dilihat dari seluruh item pada variabel X2 karena nilai $\text{Sig}(2\text{-tailed}) < 0,005$ dan $R_{\text{hitung}} > R_{\text{tabel}}$.

3) Variabel Fasilitas (X3)

Tabel 4.11
Uji Validasi Variabel Fasilitas (X3)

Item	Nilai Kolerasi	Probabilitas	Keterangan
No.1	0.469	0.000<0,05	Valid
No.2	0.343	0.000<0,05	Valid
No.3	0.426	0.000<0,05	Valid
No.4	0.425	0.000<0,05	Valid
No.5	0.539	0.000<0,05	Valid
No.6	0.652	0.000<0,05	Valid

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari tabel diatas hasil output SPSS diketahui nilai validasi terdapat kolom nilai kolerasi yang artinya kolerasi diantara butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validasi dari 6 butir pertanyaan pada variabel pemahaman dinyatakan valid (sah) dapat dilihat dari seluruh item pada variabel X1 karena nilai $\text{Sig}(2\text{-tailed}) < 0,005$ dan $R_{\text{hitung}} > R_{\text{tabel}}$.

4) Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4.12
Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Item	Nilai Kolerasi	Probabilitas	Keterangan
No.1	0.324	0.000<0,05	Valid
No.2	0.461	0.000<0,05	Valid
No.3	0.649	0.000<0,05	Valid
No.4	0.585	0.000<0,05	Valid
No.5	0.599	0.000<0,05	Valid
No.6	0.728	0.000<0,05	Valid

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari tabel diatas hasil output SPSS diketahui nilai validasi terdapat kolom nilai kolerasi yang artinya kolerasi diantara butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validasi dari 6 butir pertanyaan pada variabel kepercayaan dapat dinyatakan valid (sah) dapat dilihat dari seluruh item pada variabel X1 karena nilai $\text{Sig}(2\text{-tailed}) < 0,005$ dan $R_{\text{hitung}} > R_{\text{tabel}}$.

2. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner agar menghasilkan data yang benar dan sesuai dengan kondisi sesungguhnya.

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Items</i>	Keterangan
Kepercayaan	0.704	7	Reliabel
Pemahaman	0.648	6	Reliabel
Fasilitas	0.657	6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.726	6	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

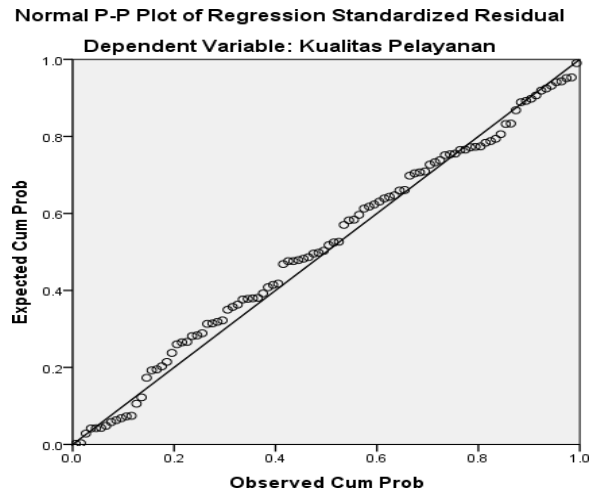
Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *Cronbach Alpha* adalah sebesar: $> 0,6$ atau 60%. Jadi dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan dari masing-masing variabel yang diteliti dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* dari hasil output diatas diperoleh nilai *alpha cronbach* pada variabel Kepercayaan (X1) sebesar $0,704 > 0,60$ dengan jumlah item 7 untuk seluruh instrumen penelitian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket *reliable*. nilai *alpha cronbach* pada variabel Pemahaman (X2) sebesar $0,648 > 0,60$ dengan jumlah item 6 untuk seluruh instrumen penelitian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket *reliable*. nilai *alpha cronbach* pada variabel Fasilitas (X3) sebesar $0,657 > 0,60$ dengan jumlah item 6 untuk seluruh instrumen penelitian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket *reliable*. nilai *alpha cronbach* pada variabel Kepercayaan (X1) sebesar $0,726 > 0,60$ dengan jumlah item 6 untuk seluruh instrumen penelitian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket *reliable*.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah data dilakukan untuk melihat dalam model regresi,

variabel independen dan dependennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Kriteria untuk menentukan normal atau tidak nya data, maka dapat dilihat padanilai probabilitasnya.



sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Gambar 4.3
P-PPlot

Kriteria Pengujian :

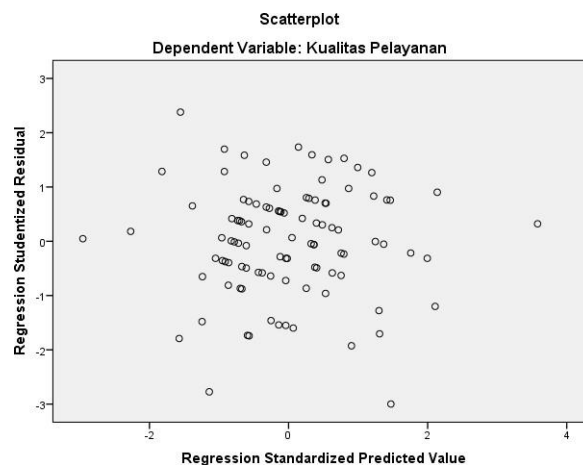
1. Data berdistribusi normal apabila sebaran data mengikuti garisdiagonal.
2. Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titikmengikuti data di sepanjang garis diagonal.

Pada P-P plot terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan cenderung mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian maka model regresi hipotesis tersebut memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dalam suatu pengamatan yanglain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varian berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi

heterokedastisitas. Metode informal dalam pengujian heterokedastisitas yakni metode *Scatterplot*. Dasar analisis yaitu sebagai berikut :Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk suatu pola yang terutama setelah terjadi heterokedastisitas, dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar tidak teratur, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Dengan SPSS versi 20 maka dapat diperoleh hasil uji heterokedastisitas sebagai berikut:



Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Gambar 4.4

Hasil Uji Heterokedastisitas

Gambar di atas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk variabel independen maupun variabel bebasnya.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji adanya kolerasi antara variabel independen. Jika terjadi kolerasi maka dinamakan multikol, yaitu adanya masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antar independen.

Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Nilai Tolerance mengukur variabilitas dari variabel bebas

yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan $VIF = 1/\text{tolerance}$, dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang digunakan adalah untuk nilai tolerance 0,10 atau nilai VIF diatas angka 10.

Tabel 4.14
Uji Multikolinieritas Hipotesis

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kepercayaan	,973	1,027
Pemahaman	,968	1,034
Fasilitas	,943	1,061

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Apabila nilai $VIF < 10,00$ maka tidak terjadi multikolinieritas dengan jika nilai toleransi lebih besar $>0,10$ maka artinya terjadi multikolinieritas. Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF untuk variabel bebas lebih kecil dari 10 ($VIF,10$), dan nilai *Tolerance* $\geq 0,1$. Dengan masing-masing variabel independen bernilai Kepercayaan sebesar 0.973, Pemahaman bernilai 0.968, dan Fasilitas bernilai 0.943. Sementara itu hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Faktor (VIF)* juga menunjukkan hal serupa yaitu tidak adanya nilai VIF dari variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 dengan nilai VIF masing-masing variabel independen bernilai Kepercayaan sebesar 1.027 , Pemahaman sebesar 1.034, dan Fasilitas sebesar 1.061. Merujuk hasil perhitungan nilai *Tolerance* dan VIF dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

d. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis besarnya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Berikut ini hasil dari uji Regresi Linier Berganda dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Analisis Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	21,181	5,030		4,211	,000		
Kepercayaan	,247	,089	,266	2,777	,007	,973	1,027
Pemahaman	,101	,099	,098	1,022	,310	,968	1,034
Fasilitas	-,208	,107	-,189	-1,944	,055	,943	1,061

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari tabel diatas, maka dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$= 21.181 + 0,247X_1 + 0,101X_2 - 0,208X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai *constant* (α) sebesar 21.181 dengan tanda positif menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan, Pemahaman, dan Fasilitas dianggap *constant* maka nilai Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 21.181.
- b. Nilai koefisien Regresi Kepercayaan (X1) sebesar 0,247 dengan tanda positif menyatakan apabila jika tingkat Kepercayaan (X1) naik satu dengan asumsi variabel lainnya konstan maka Kualitas Pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,247.

- c. Nilai koefisien regresi variabel Pemahaman (X3) sebesar 0,101 dengan tanda positif menyatakan apabila jika tingkat Pemahaman naik satu dengan asumsi variabel lainnya konstan, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,101.
- d. Nilai koefisien regresi variabel Fasilitas sebesar -0,208 dengan tanda negatif menyatakan apabila tingkat Fasilitas naik satu dengan asumsi variabel lainnya konstan, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan turun sebesar -0,208.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial dengan Ttest (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas (X) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). **Uji-t** atau **t** test adalah salah satu **uji** statistik untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam membedakan rata-rata pada dua populasi. Uji statistik di mana statistik uji memiliki distribusi-F di bawah hipotesis nol. Ini paling sering digunakan saat membandingkan model statistik yang telah dipasang ke kumpulan data, untuk mengidentifikasi model yang paling sesuai dengan populasi dari mana data dijadikan sampel.

Tabel 4.16
Uji T (Parsial)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	21,181	5,030		4,211	,000		
Kepercayaan	,247	,089	,266	2,777	,007	,973	1,027
Pemahaman	,101	,099	,098	1,022	,310	,968	1,034
Fasilitas	-,208	,107	-,189	-1,944	,055	,943	1,061

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Tingkat kesalahan (α) = 5% dan derajat kebebasan (df) = (n-k) n = jumlah sampel, n = 100,

k = jumlah variabel yang digunakan, k = 4, Derajat kebebasan/*degree of freedom* (df) = (n-k) = 100 - 4 = 96

Uji-t yang dilakukan adalah uji satu arah, maka T_{Tabel} yang digunakan adalah 0,05 (96) = 1.660

Berdasarkan pada tabel 4.15 diketahui besar pengaruh variabel independen dengan variabel dependen sebagai berikut:

- 1) Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh kepercayaan (X1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar $0,007 < 0,05$ dan t hitung $2,777 > 1,660$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang artinya berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).
- 2) Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh pemahaman (X2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar $0,310 > 0,05$ dan t hitung $1,022 < 1,660$ sehingga dapat disimpulkan H2 ditolak yang artinya variabel pemahaman tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).
- 3) Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh fasilitas (X3) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar $0,055 = 0,05$ dan t hitung $-1,944 > 1,660$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang artinya berpengaruh negatif terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

b. Uji Simultan dengan Ftest (UJI F)

Uji F juga disebut dengan uji signifikan secara bersama-sama dimasukkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas. Untuk mencari nilai F, maka diperlukan adanya derajat bebas pembilang dan derajat bebas penyebut, dengan rumus sebagai berikut :

$$df(\text{pembilang}) = k-1$$

$$df(\text{penyebut}) = n-1$$

$$F_{\text{tabel}} = F(k; n - k)$$

Keterangan:

k = Jumlah variabel independent (bebas)

n = Jumlah responden

Dengan kriteria pengujian :

H_0 diterima apabila $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$

H_a ditolak apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

H_0 diterima apabila nilai signifikan $> 0,05$

H_a ditolak apabila nilai signifikan $< 0,05$

Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel (n) 100 dan jumlah keseluruhan variabel (k) adalah 4, sehingga diperoleh :

1. df_1 (pembilang) = $4 - 1 = 3$

2. df_2 (penyebut) = $100 - 3 = 97$

Nilai F_{hitung} akan diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS, kemudian akan dibandingkan dengan F_{tabel} pada tingkat 95%, $\alpha = 5\%$.

Tabel 4.17
Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	95,021	3	31,674	5,265	.002 ^b
Residual	577,569	96	6,016		
Total	672,590	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kepercayaan, Pemahaman

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa F_{hitung} (5,265) lebih besar dibandingkan nilai F_{tabel} (2,70) dan Sig (0,000) lebih kecil dari α 5% (0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian secara simultan atau serempak variabel bebas yang terdiri dari Kepercayaan, Pemahaman dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan.

c. Uji R Determinasi R-Square (R²)

Uji determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Maka dapat diketahui melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.18
Uji R (Determinasi)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.545	.536	3,01644

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kepercayaan, Pemahaman

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *R-Square* dengan nilai sebesar 0,545. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 54,5% % sisanya 45,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

E. Interpretasi Hasil Analisis Data

Untuk mengetahui interpretasi analisis data dan berdasarkan dari hasil regresi maka dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepercayaan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Dari hasil pengujian yang dilakukan pada uji hipotesis H1 telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kepercayaan terhadap kualitas pelayanan dalam menginput seluruh data dan beberapa kebutuhan nasabah. Artinya Kepercayaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini menunjukkan semakin tinggi kepercayaan nasabah, maka semakin meningkat Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian Kanwi I Medan. Karena pada dasarnya kepercayaan merupakan hal yang utama dalam keberlangsungan suatu bisnis.

2. Pengaruh Pemahaman (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Dari hasil pengujian yang dilakukan pada uji hipotesis H2 telah membuktikan bahwa tidak berpengaruh signifikan antara variabel Pemahaman terhadap kualitas pelayanan dalam menginput seluruh data dan beberapa kebutuhan nasabah. Dengan penjelasan pemahaman menjadi salah satu sarana yang mendukung kinerja kerja untuk mencapai target perusahaan. Pada PT.Pegadaian Kanwil I Medan ini pemahaman pegawai tidak menjadi suatu yang utama dikarenakan pada pelayanan di PT.Pegadaian langsung terproses secara otomatis melalui aplikasi digital sesuai kebutuhan individu dan langsung sudah tercetak secara lengkap melalui beberapa aplikasi yang sudah ada sehingga pengerjaan lebih efisien.

3. Pengaruh Fasilitas (X3) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Dari hasil pengujian yang dilakukan pada uji hipotesis H3 telah membuktikan bahwa berpengaruh negatif tetapi signifikan antara variabel Fasilitas terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas yang diberikan perusahaan guna menunjang kenyamanan dan kebutuhan perusahaan tersebut. Tetapi pada PT.Pegadaian Kanwil I Medan fasilitas tidak menjadi tolak ukur karena perusahaan ini memberikan peraturan transaksi untuk satu nasabah, hanya 15 menit jadi fasilitas yang masih bisa dimanfaatkan dengan sebaik mungkin sesuai kebutuhan. Jadi tujuan nasabah datang ke PT.Pegadaian Kanwil I Medan adalah hanya memperoleh pembiayaan dan dapat disimpulkan bahwa ada atau tidaknya fasilitas maka tidak menjadi tolak ukur nasabah untuk tetap mempercayai dan datang ke PT.Pegadaian Kanwil I Medan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di PT.Pegadaian Kanwil I Medan. Apabila kepercayaan sudah terjalin diantara pelanggan dan perusahaan, maka proses kerjasama akan berjalan dengan baik, karena pada dasarnya kepercayaan variabel mediator terpenting untuk keberhasilan pertukaran kerelasian.
2. Pemahaman tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Kanwil I Medan. Tetapi kurangnya pemahaman pada PT.Pegadaian Kanwil I Medan dikarenakan masih banyak karyawan yang hanya sekedar menjalankan tugas tidak mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan untuk meningkatkan mitra perusahaan.
3. Fasilitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian Kanwil I Medan. Hal ini disebabkan fasilitas mrnjadi salah satu faktor utama dalam kenyamanan pelanggan supaya tidak terjadi penumpukan dan supaya meningkatkan daya tanggap/kecekatan karyawan.
4. Kepercayaan, Pemahaman, dan Fasilitas secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan sehingga hipotesis diterima. Artinya setiap perubahan kecil, baik meningkat atau menurun pada kepercayaan, pemahaman, dan fasilitas akan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian Kanwil I Medan.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran tersebut :

1. Diharapkan kepada PT.Pegadaian Kanwil I Medan untuk meningkatkan Kepercayaan, Pemahaman, dan Fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mutu perusahaan lebih baik lagi,kepada seluruh karyawan baik PKWT dan PKWTT agar lebih memahami budaya kerja agar dapat mengoptimalkan citra perusahaan.
2. Bagi Nasabah hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah mengenai Kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Kanwil I Medan, dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.
3. Bagi peneliti berikutnya melihat masih banyaknya kekurangan yang terdapatdalam penelitian ini sekiranya dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu agar menambah jumlah responden sehigga mendapatkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Madaniyah*, 7 Nomor 2, 222–236.
- Arifin, M. (2017). Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja (Studi terhadap Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara). *Jurnal EduTech*, 3(2), 87–98.
- Astuti, N. L. G. S. D., Widhyadanta, I. G. D. S. A., & Sari, R. J. (2021). Pengaruh Brand Image Dan Brand Awareness Lazada Terhadap Keputusan Pembelian Online. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 4, 897. <https://doi.org/10.24843/eeb.2021.v10.i10.p07>
- Bastian, D. A. (2014). Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–9.
- Gultom, Dedek Kurniawan; Arif, M. F. M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Hafsah, H. (2017). Penilaian Kinerja Keuangan dengan Menganalisis Current Ratio, Quick Ratio dan Return On Investment. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 17(6), 1–10.
- Hermawati, N., Rizal, N., & Mudhofar, M. (2018). Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Untuk Berinvestasi di Pasar Modal (Studi Pada Mahasiswa Prodi Akuntansi STIE Widya Gama Lumajang). *Proceedings Progress Conference*, 1(1), 850–860.
- Iskandar, D., & Nasution, M. I. B. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Lazada SNK © 2019 Published by UMSU (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU). *Jurnal Kewirausahaan*, 1(1), 128–137.
- Kahar, A. (2015). Deskripsi Teoritis, Kerangka Berpikir Dan Hipotesis Penelitian. *Potret Pemikiran*, 19(1), 1–17. <https://doi.org/10.30984/pp.v19i1.712>
- Mona, M., Kekenusa, J., & Prang, J. (2015). Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa. Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talaud. *d’CARTESIAN*, 4(2), 196. <https://doi.org/10.35799/dc.4.2.2015.9211>
- Oniansyah, Ananda, N. A., & Rizqi, R. M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi

Kasus pada PT . Pegadaian Unit Seketeng , Kecamatan Sumbawa). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 17–27.

- P. Ginting, B. S. D. G. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Manajemen Dan Bisnis*, 14(01), 21–33.
- Pratama, Y., Heryanto, I., Dwiyani, A., & Megawati, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 56–68. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.231>
- Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>
- Purnama, N. I., Ekonomi, N. R., & Bisnis, D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Alat-Alat Bangunan Pada PT. Rodes Chemindo Medan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 982–992.
- Rianti, P. Y., & Tuti, R. W. (2018). Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di Dki Jakarta. *Swatantra*, 15(02), 161.
- Rosida Nur Aziza, D. D. (2018). Metode Kuantitatif Dengan Pendekatan Klasik Pada Aplikasi Analisis Butir Soal Sebagai Media Evaluasi Penentuan Soal yang Berkualitas. *Kilat*, 7(9), 1689–1699.
- Runtuwu, J., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3), 1803–1813. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5973>
- Sari, A. C., Indonesia, U. M., Hartina, R., Indonesia, U. M., Awalia, R., Indonesia, U. M., Iriyanti, H., & Indonesia, U. M. (2018). *Komunikasi dan media sosial. January 2019*.
- Sukamma, L. E., & Muthalib, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT . Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 1–7.
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Opsi*, 1(2), 1–15.
- Weenas, J. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4), 607–618. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2741>

Wibowo, S. E., Ruswanti, E., Januarko, U., Ekonomi, F., Unggul, U. E., & Jeruk, K. (2013). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Toko Buku Gramedia Yogyakarta.

file:///C:/Users/acer/Downloads/INDIKATOR KEPERCAYAAN.pdf *Jurnal Ekonomi*, 56–64.

Winarno. (2013). Buku Metodologi Penelitian Kualitatif. *Universitas Negeri Malang (UM Press)*, January, 143.



Unggul Ilmu & Capaian

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ


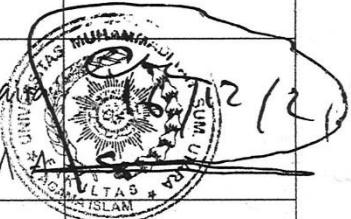
Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada Yth : Bapak Dekan FAI UMSU
Di
Tempat

11 Jumadil Awal 1443 H
15 Desember 2021 M

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Silky Wandila
Npm : 1801280066
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Kredit Kumulatif : 3,66
Mengajukan Judul sebagai berikut :



No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.	 15-12-2021	Mubiah Khairi Sihotang, W	
2	Pengaruh harga, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan pelanggan pada eighty twenty coffe Medan.	-	-	-
3	Pengaruh harga, merek dan cita rasa terhadap loyalitas pelanggan pada chatime Juanda Medan.	-	-	-

KB: Mahasiswa yang bersangkutan sudah mendownload buku panduan skripsi FAI.
Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

(Silky Wandila)

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [M fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [t umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [u umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd, M.Si
Dosen Pembimbing : Mutiah Khaira Sihotang, MA

Nama Mahasiswa : Silky Wandila
Npm : 1801280066
Semester : VII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
10 Januari 2022	1. Identifikasi masalah 2. Temukan variabel bebas yang tepat		
18 Januari 2022	1. Indikator penelitian dalam landasan teori 2. literatur yang digunakan harus jelas 3. Uji Asumsi klasik dan model penelitian		
24 Januari 2022	Sesuaikan teknis penulisan kutipan dengan buku panduan		
26 Januari 2022	ACC disetujui		

Medan, 26 Januari 2022

Diketahui/Disetujui
Dekan

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Pembimbing Proposal



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Mutiah Khaira Sihotang, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
http://fai.umsu.ac.id fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH/ BISNIS MANAJEMEN SYARIAH

Pada hari «**Senin, 14 Februari 2022**» telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Perbankan Syari'ah/ Manajemen Bisnis Syari'ah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Silky Wandila
Npm : 1801280066
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan**

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	✓
Bab I	- Latar Belakang Masalah tambahkan permasalahan yg diryket - Identifikasi Masalah munculkan juga di Latar Belakang Masalah - penelitian relevan (dan variabel 2) tambahkan di latar belakang
Bab II	- tambahkan 1 lagi di penelitian relevan
Bab III	- waktu penelitian - pastikan populasi + sampel - saran : fokuskan ke respondents SM / perakit di Pegadaian
Lainnya	pastikan format penulisan daftar pustaka - sitasi 5 dosen umsu - typig error
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 14 Februari 2022

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Isra Hayati, S.Pd, M.Si)

Sekretaris Program Studi

(Syahrul Amsari, SE.Sy.,M.Si)

Pembimbing

(Mutiah Khaira Sihotang, MA)

Pembahas

(Dr. Rahmayati, M.E.I)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah/ Manajemen Bisnis Syariah yang diselenggarakan pada Hari «**Senin, 14 Februari 2022**» dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Silky Wandila
Npm : 1801280066
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 14 Februari 2022

Tim Seminar

Ketua Program Studi


(Isra Hayati, S.Pd, M.Si)

Sekretaris Program Studi


(Syahrul Amsari, SE.Sy.,M.Si)

Pembimbing


(Mutiah Khairā Sihotang, MA)

Pembahas


(Dr. Rahmayati, M.E.I)

Diketahui/ Disetujui

**A.n Dekan
Wakil Dekan I**




Dr. Zailani, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **Silky Wandila**
 NPM : 1801280066
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd, M.Si
 Dosen Pembimbing : Mutiah Khaira Sihotang, MA
 Judul Skripsi : **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
25 Februari 2022	Sesuaikan qustioner dengan indikator Penelitian		
25 Maret 2022	Perhatikan lagi hasil uji kualitas Data		
27 Maret 2022	Sesuaikan Interpretasi data dgn hasil / output Penelitian		
30 Maret 2022	Acc Sidang		

Medan, 30 Maret 2022

Diketahui/Disetujui
Dekan



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Pembimbing Skripsi

Mutiah Khaira Sihotang, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : Silky Wandila
NPM : 1801280066
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 30 Maret 2022

Pembimbing Skripsi

Mutiah Khaira Sihotang, MA

Diketahui/ Disetujui
Oleh:

Dekan
Fakultas Agama Islam

Ketua Program
Studi Manajemen Bisnis Syariah



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Nomor : 50/010104.03/2021
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Medan, 21 Februari 2022

Kepada Yth,
Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di - Tempat

Perihal : Izin Riset


Menunjuk surat Saudara nomor : 13/II.3/UMSU-01/F/2022 tanggal 15 Februari 2022 perihal Permohonan Izin Riset, dengan ini dapat disampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami dapat menyetujui permohonan Saudara perihal Permohonan Izin Riset Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan keterangan :

NO	NAMA	NPM	PRODI
1	Silky Wandila	1801280066	Manajemen Bisnis Syariah

2. Adapun jadwal pelaksanaan Riset yang kami tetapkan pada tanggal 01 s.d 31 Maret 2022 di PT. Pegadaian Kanwil I Medan yang beralamat di Jln. Pegadaian no 112, AUR, Kec. Maimun, Kota Medan ;
3. Hal-hal yang dapat disampaikan dalam pelaksanaan Riset terbatas pada informasi bersifat umum dan hanya untuk keperluan studi dan tidak dibenarkan untuk keperluan lainnya ;
4. Selama pelaksanaan Riset, mahasiswi yang namanya tersebut diatas wajib mematuhi segala peraturan yang berlaku di PT. Pegadaian Kanwil I Medan **khususnya dalam penerapan protokol kesehatan secara ketat di masa pandemi Covid - 19 ;**
5. Setelah pelaksanaan Riset, mahasiswi yang namanya tersebut diatas wajib membuat laporan dalam bentuk karya tulis/skripsi satu eksemplar dan diserahkan ke **Bagian Humas dan Protokoler PT Pegadaian Kanwil I Medan** sebagai arsip ;
6. Untuk mengenal produk Pegadaian, bagi mahasiswi yang namanya tersebut diatas wajib menggunakan **KCA dan MULIA.**

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



PT. PEGADAIAN
Kantor Wilayah I Medan
KETUT SUARNAWA
Deputy Operasional

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Silky Wandila
Tempat /Tgl Lahir : Sumber Padi, 28 Desember 2000
Alamat : Sumber Padi
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Warga Negara : Indonesia
No Handphone : 0822-6091-8301
Email : wandillasilky@gmail.com

Data Orang Tua

Nama Ayah : Gatot Sudarto
Nama Ibu : Suryanti
Alamat Orang Tua : Sumber Padi

Pendidikan Formal

1. SD Negeri 010202 Sumber Padi
2. SMP Negeri 5 Lima Puluh
3. SMA Negeri 1 Lima Puluh
4. Kuliah Fakultas Agama Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, Maret 2022

SILKY WANDILA

LAMPIRAN

ANGKET

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT.PEGADAIAN KANWIL I MEDAN

Petunjuk Pengisian Angket :

Berilah tanda ceklist (√) pada pertanyaan dibawah ini yang telah disediakan Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bpk/Ibu/Saudara/i sesuai dengan keadaan sebenarnya. Keriteria dari penilai ini adalah sebagai berikut:

No	Penilaian	Angka
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

IDENTITAS RESPONDEN

Pernyataan pada bagian ini berhubungan dengan identitas responden, istilah semua pernyataan yang ada titik-titiknya sesuai dengan data diri serta berilah tanda **silang (x)** pada salah satu kontak pilihan yang tersedia.

Nama	:..... .
Hari/Tanggal Pengisian	:..... ..
Jenis Kelamin	: <input type="checkbox"/> Laki- laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Usia	:..... Tahun

Pendidikan	: ■ SMA ■ D3 ■ S1 ■ S2
------------	---------------------------------------

_ SELAMAT MENGERJAKAN _

Variabel Kepercayaan (X1)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	PT.Pegadaian kanwil I Medan memiliki keterbukaan tentang pengolahan tunjangan cuti.					
2.	Pegawai PT.Pegadaian Kanwil I Medan menjelaskan tentang Beberapa aplikasi ke sesama pegawai (Larisa ,HCMS dan dll)cukup jelas kepada seluruh pegawai.					
3.	PT. Pegadaian Kanwil I Medan mempublikasikan mitra kesehatan ke media online.					
4.	Saya menggunakan produk PT.Pegadaian Kanwil I Medan berdasarkan kemauan sendiri.					
5.	Pekerjaan setiap karyawan di PT.Pegadaian Kanwil I Medan harus dapat dipertanggung jawabkan secara tertulis.					
6.	Setiap pagi PT.Pegadaian Kanwil I Medan selalu melaksanakan kegiatan morning briefing dan doa pagi sebelum memulai pekerjaan.					
7.	Adanya penghargaan yang diberikan untuk karyawan yang berprestasi dalam meningkatkan mutu perusahaan					

Variabel Pemahaman (X2)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya mengetahui bahwa PT.Pegadaian dapat memberikan pinjaman dengan jaminan barang secara konvensional maupun syariah.					
2.	Saya memahami bahwa hukum gadai di PT.Pegadaian Kanwil I Medan sudah diatur melalui KUHP di Indonesia.					
3.	Memahami dan menerapkan 18 peraturan nilai perilaku akhlak di PT.Pegadaian Kanwil I Medan.					
4	Memahami tentang aplikasi digital					
5	Memahami syarat-syarat gadai emas					
6	Saya Memahami tentang cara membuka tabungan emas					

Variabel Fasilitas (X3)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	Tata letak ruangan kerja cukup luas sehingga dapat menata berkas masing-masing bagian dengan rapi					
2.	Alat tulis kantor dan peralatan kerja lainnya cukup lengkap.					
3.	Penataan cahaya pada PT.Pegadaian Kanwil I Medan membuat saya nyaman .					
4	Fasilitas dalam aplikasi digital sangat membantu kerja menjadi efisien					

5	Adanya ruang tunggu AC dan non AC membuat nasabah lebih nyaman					
6	Telpon seluler antar departemen dapat mempermudah segala urusan					

Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	Karyawan PT.Pegadaian Kanwil I Medan berpenampilan rapi dan menarik dalam bekerja.					
2.	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan siap membantu/melayani.					
3.	Staf / Pegawai di PT.pegadaian Kanwil I Medan menanggapi secara baik apabila ada complain terkait pekerjaan.					
4.	Pelayanan administrasi yang diberikan cepat dan tepat.					
5.	PT.Pegadaian Kanwil I Medan menjamin keamanan saat bertransaksi.					
6.	Karyawan bersikap rendah hati dan meminta maaf jika terjadi kesalahan.					

Presentasi Jawaban Responden Kepercayaan (X1)

No	Kepercayaan (X1)							Σ	Mean	%	Ket
	1	2	3	4	5	6	7				
1	3	4	4	4	5	5	5	30	4,3	85,71	T
2	5	1	5	3	5	5	5	29	4,1	83	T
3	5	5	5	5	5	4	4	33	4,7	94,29	ST
4	3	4	4	4	5	4	4	28	4,0	80,00	T
5	4	5	4	5	5	5	2	30	4,3	85,71	T
6	5	4	3	4	4	1	5	26	3,7	74,29	T
7	5	5	5	4	4	5	5	33	4,7	94,29	ST
8	4	3	4	4	5	5	5	30	4,3	85,71	T
9	5	5	5	5	4	3	4	31	4,4	88,57	ST
10	5	5	5	5	4	5	5	34	4,9	97,14	ST
11	4	4	4	4	3	4	4	27	3,9	77,14	T
12	5	5	5	5	5	4	5	34	4,9	97,14	ST
13	4	4	4	4	4	5	5	30	4,3	85,71	T
14	5	5	5	3	5	5	5	33	4,7	94	ST
15	4	4	4	3	4	5	4	28	4,0	80	T
16	5	5	5	4	4	5	5	33	4,7	94,29	ST
17	5	5	4	3	5	4	5	31	4,4	88,57	ST
18	3	4	4	4	4	4	4	27	3,9	77,14	T
19	4	4	3	4	4	4	5	28	4,0	80	T
20	4	4	2	3	4	5	3	25	3,6	71	T
21	4	4	4	5	5	5	5	32	4,6	91,43	ST
22	5	5	5	5	5	5	5	35	5,0	100	ST
23	5	5	4	3	5	4	4	30	4,3	85,71	T
24	5	5	5	5	5	4	5	34	4,9	97,14	ST
25	3	4	4	4	4	4	4	27	3,9	77,14	T
26	5	5	4	2	5	5	5	31	4,4	89	ST
27	3	4	4	4	4	4	4	27	3,9	77,14	T
28	5	5	3	3	3	5	5	29	4,1	83	T
29	4	3	4	4	4	4	4	27	3,9	77,14	T
30	5	5	5	5	5	4	4	33	4,7	94,29	ST
31	4	5	5	4	4	5	5	32	4,6	91,43	ST
32	5	5	3	5	5	5	2	30	4,3	86	T
33	5	4	5	5	2	5	3	29	4,1	83	T
34	4	4	4	4	3	5	5	29	4,1	82,86	T
35	5	5	5	4	5	5	5	34	4,9	97,14	ST
36	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0	80,00	T
37	4	5	5	5	5	5	5	34	4,9	97,14	ST
38	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0	80	T
39	5	5	5	4	5	5	5	34	4,9	97,14	ST

40	3	4	4	4	4	4	4	27	3,9	77,14	T
41	5	5	5	5	5	5	5	35	5,0	100	ST
42	4	4	4	4	5	5	5	31	4,4	88,57	ST
43	5	5	5	5	5	5	5	35	5,0	100	ST
44	5	5	5	5	5	5	5	35	5,0	100	ST
45	5	3	5	5	4	2	2	26	3,7	74,29	T
46	5	5	5	4	5	4	4	32	4,6	91,43	ST
47	4	5	3	5	5	3	5	30	4,3	85,71	T
48	4	4	3	4	3	5	5	28	4,0	80,00	T
49	5	5	5	5	5	5	5	35	5,0	100	ST
50	5	5	5	5	5	5	5	35	5,0	100	ST
51	5	4	3	4	4	4	4	28	4,0	80	T
52	5	5	5	5	5	5	4	34	4,9	97,14	ST
53	4	3	4	4	4	4	4	27	3,9	77,14	T
54	5	5	5	5	4	3	4	31	4,4	88,57	ST
55	5	5	4	3	4	4	4	29	4,1	82,86	T
56	5	5	5	5	5	4	4	33	4,7	94,29	ST
57	4	4	4	5	5	5	3	30	4,3	85,71	T
58	5	3	5	3	5	4	4	29	4,1	82,86	T
59	4	4	4	4	4	4	5	29	4,1	82,86	T
60	5	3	4	5	5	5	5	32	4,6	91,43	ST
61	5	5	5	5	5	5	5	35	5,0	100	ST
62	3	4	5	5	4	4	5	30	4,3	85,71	T
63	3	4	5	5	5	4	5	31	4,4	88,57	ST
64	4	4	4	5	3	4	4	28	4,0	80	T
65	4	4	5	5	4	4	5	31	4,4	88,57	ST
66	4	4	3	5	4	5	5	30	4,3	85,71	T
67	4	5	4	3	3	5	4	28	4,0	80,00	T
68	5	5	5	4	4	4	4	31	4,4	88,57	ST
69	3	4	4	5	5	5	5	31	4,4	88,57	ST
70	3	4	4	4	5	4	4	28	4,0	80	T
71	4	4	5	5	3	5	5	31	4,4	88,57	ST
72	5	5	4	4	5	5	5	33	4,7	94,29	ST
73	4	5	5	5	4	2	4	29	4,1	82,86	T
74	4	5	5	3	5	4	5	31	4,4	88,57	ST
75	4	4	4	5	3	4	5	29	4,1	82,86	T
76	5	4	5	4	5	5	5	33	4,7	94,29	ST
77	5	4	4	4	4	4	3	28	4,0	80	T
78	4	5	5	4	5	3	5	31	4,4	88,57	ST
79	5	5	4	4	4	4	4	30	4,3	85,71	T
80	5	5	5	5	5	4	5	34	4,9	97,14	ST
81	4	4	3	5	4	5	2	27	3,9	77,14	T
82	5	5	3	3	4	3	5	28	4,0	80,00	T

83	3	4	5	4	4	2	5	27	3,9	77,14	T
84	5	4	5	4	5	4	1	28	4,0	80,00	T
85	5	5	5	5	5	4	4	33	4,7	94,29	ST
86	4	3	4	5	4	4	4	28	4,0	80	T
87	4	5	5	5	5	5	5	34	4,9	97,14	ST
88	4	4	3	5	4	5	5	30	4,3	85,71	T
89	5	5	5	5	4	4	5	33	4,7	94,29	ST
90	4	4	4	3	5	4	5	29	4,1	82,86	T
91	4	4	4	4	4	5	5	30	4,3	85,71	T
92	3	4	3	3	5	4	4	26	3,7	74	T
93	4	4	4	4	3	4	5	28	4,0	80	T
94	4	3	4	3	2	4	1	21	3,0	60	S
95	4	4	4	5	5	5	5	32	4,6	91,43	ST
96	5	5	5	5	5	5	5	35	5,0	100	ST
97	3	4	4	5	4	5	5	30	4,3	85,71	T
98	4	4	4	3	5	2	5	27	3,9	77,14	T
99	4	4	4	3	5	3	4	27	3,9	77	T
100	5	5	3	5	2	5	4	29	4,1	83	T

Presentasi Jawaban Responden Pemahaman (X2)

No	Pemahaman (X2)						Σ	Mean	%	Ket
	1	2	3	4	5	6				
1	4	5	4	5	3	3	24	4	80	T
2	4	5	4	4	3	5	25	4,167	83,33	T
3	5	5	5	3	3	2	23	3,833	76,67	T
4	4	4	4	3	5	5	25	4,167	83,33	T
5	4	4	5	5	3	2	23	3,833	76,67	T
6	5	3	5	3	5	4	25	4,167	83,33	T
7	5	5	5	3	5	2	25	4,167	83,33	T
8	5	5	4	3	3	4	24	4	80	T
9	5	4	4	4	2	2	21	3,5	70	T
10	5	3	5	5	5	3	26	4,333	86,67	ST
11	5	4	4	4	4	3	24	4	80	T
12	5	5	5	4	5	1	25	4,167	83,33	T
13	4	4	4	5	3	3	23	3,833	76,67	T
14	5	4	4	4	2	3	22	3,667	73,33	T
15	5	5	5	4	5	3	27	4,5	90	ST
16	5	2	5	3	2	2	19	3,167	63,33	S
17	4	3	4	2	3	5	21	3,5	70	T
18	5	4	4	5	4	3	25	4,167	83,33	T
19	5	5	5	4	4	3	26	4,333	86,67	ST

20	4	4	4	3	5	2	22	3,667	73,33	T
21	5	5	5	3	4	3	25	4,167	83,33	T
22	5	5	5	3	3	1	22	3,667	73,33	T
23	4	5	4	5	3	3	24	4	80	T
24	4	4	4	5	5	2	24	4	80	T
25	5	5	4	4	3	3	24	4	80	T
26	4	4	5	2	2	1	18	3	60	S
27	4	4	4	5	3	5	25	4,167	83,33	T
28	5	5	5	5	3	3	26	4,333	86,67	ST
29	5	5	5	3	3	5	26	4,333	86,67	ST
30	4	5	5	3	2	1	20	3,333	66,67	S
31	5	4	5	4	5	5	28	4,667	93,33	ST
32	5	4	5	3	5	2	24	4	80	T
33	4	4	5	2	1	3	19	3,167	63,33	S
34	5	4	5	3	5	5	27	4,5	90	ST
35	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
36	4	5	5	4	4	4	26	4,333	86,67	ST
37	4	5	5	5	5	5	29	4,833	96,67	ST
38	4	4	4	4	4	4	24	4	80	T
39	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
40	5	5	5	4	4	4	27	4,5	90	ST
41	4	3	4	5	5	5	26	4,333	86,67	ST
42	4	3	4	3	4	1	19	3,167	63,33	S
43	4	5	4	2	3	3	21	3,5	70	T
44	4	4	4	5	3	3	23	3,833	76,67	T
45	5	4	5	2	1	5	22	3,667	73,33	T
46	3	5	5	5	5	3	26	4,333	86,67	ST
47	5	5	5	4	4	4	27	4,5	90	ST
48	5	5	4	5	3	3	25	4,167	83,33	T
49	4	5	4	3	5	4	25	4,167	83,33	T
50	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
51	5	5	4	4	4	4	26	4,333	86,67	ST
52	5	4	5	4	5	3	26	4,333	86,67	ST
53	4	4	4	3	3	5	23	3,833	76,67	T
54	4	5	4	4	3	3	23	3,833	76,67	T
55	4	4	3	5	5	1	22	3,667	73,33	T
56	4	4	4	4	5	4	25	4,167	83,33	T
57	4	5	4	5	4	3	25	4,167	83,33	T
58	5	4	4	5	5	4	27	4,5	90	ST
59	5	5	5	4	4	4	27	4,5	90	ST
60	5	4	4	5	4	4	26	4,333	86,67	ST
61	5	5	5	3	2	3	23	3,833	76,67	T
62	4	4	5	4	3	3	23	3,833	76,67	T

63	4	4	4	5	3	3	23	3,833	76,67	T
64	4	5	5	5	5	1	25	4,167	83,33	T
65	3	4	4	4	4	4	23	3,833	76,67	T
66	4	4	5	4	5	3	25	4,167	83,33	T
67	4	4	5	3	4	4	24	4	80	T
68	3	4	4	5	4	4	24	4	80	T
69	4	4	5	5	5	3	26	4,333	86,67	ST
70	5	5	5	4	5	4	28	4,667	93,33	ST
71	4	5	4	5	5	3	26	4,333	86,67	ST
72	3	4	4	5	4	4	24	4	80	T
73	4	5	4	3	4	1	21	3,5	70	T
74	5	5	5	4	4	2	25	4,167	83,33	T
75	5	4	4	5	3	2	23	3,833	76,67	T
76	5	4	5	3	4	3	24	4	80	T
77	5	4	4	5	3	4	25	4,167	83,33	T
78	5	5	4	3	5	3	25	4,167	83,33	T
79	5	4	4	3	2	4	22	3,667	73,33	T
80	4	4	5	4	3	3	23	3,833	76,67	T
81	5	5	5	3	5	5	28	4,667	93,33	ST
82	4	4	4	2	1	2	17	2,833	56,67	S
83	4	4	4	3	5	3	23	3,833	76,67	T
84	5	4	3	5	4	5	26	4,333	86,67	ST
85	5	5	5	3	4	1	23	3,833	76,67	T
86	4	4	4	5	5	5	27	4,5	90	ST
87	5	5	4	3	5	4	26	4,333	86,67	ST
88	5	5	5	3	2	5	25	4,167	83,33	T
89	5	5	5	4	3	4	26	4,333	86,67	ST
90	5	4	4	3	5	4	25	4,167	83,33	T
91	3	4	4	2	1	5	19	3,167	63,33	S
92	5	5	5	3	5	3	26	4,333	86,67	ST
93	4	4	4	5	4	5	26	4,333	86,67	ST
94	5	4	4	3	4	1	21	3,5	70	T
95	5	4	4	3	5	3	24	4	80	T
96	4	4	4	4	3	1	20	3,333	66,67	S
97	4	4	4	3	5	5	25	4,167	83,33	T
98	5	5	5	2	1	4	22	3,667	73,33	T
99	5	5	4	3	5	3	25	4,167	83,33	T
100	5	5	5	5	4	1	25	4,167	83,33	T

Presentasi Jawaban Responden Fasilitas (X3)

No	Fasilitas (X3)						Σ	Mean	%	Ket
	1	2	3	4	5	6				
1	5	5	5	3	4	5	27	4,5	90	ST
2	5	5	5	5	4	5	29	4,833	96,67	ST
3	5	5	4	2	5	5	26	4,333	86,67	ST
4	5	5	5	5	4	3	27	4,5	90	ST
5	4	4	5	2	4	4	23	3,833	76,67	T
6	4	4	4	4	5	3	24	4	80	T
7	5	5	5	2	5	5	27	4,5	90	ST
8	4	4	4	4	5	5	26	4,333	86,67	ST
9	5	4	4	2	5	4	24	4	80	T
10	4	4	5	3	3	2	21	3,5	70	T
11	5	4	5	3	5	4	26	4,333	86,67	ST
12	4	4	5	1	5	5	24	4	80	T
13	5	5	4	3	2	4	23	3,833	76,67	T
14	5	5	5	3	5	3	26	4,333	86,67	ST
15	4	5	5	3	5	5	27	4,5	90	ST
16	5	5	5	4	4	4	27	4,5	90	ST
17	5	5	5	5	5	4	29	4,833	96,67	ST
18	5	5	5	3	4	3	25	4,167	83,33	T
19	4	4	4	4	4	4	24	4	80	T
20	5	5	5	5	5	4	29	4,833	96,67	ST
21	4	5	5	2	5	3	24	4	80	T
22	5	5	5	3	4	2	24	4	80	T
23	5	5	5	4	4	5	28	4,667	93,33	ST
24	4	4	5	5	5	4	27	4,5	90	ST
25	5	5	5	4	4	3	26	4,333	86,67	ST
26	5	5	5	5	5	3	28	4,667	93,33	ST
27	5	5	5	5	5	3	28	4,667	93,33	ST
28	5	4	5	5	4	5	28	4,667	93,33	ST
29	5	5	5	5	4	4	28	4,667	93,33	ST
30	5	5	5	4	4	4	27	4,5	90	ST
31	5	5	5	3	4	5	27	4,5	90	ST
32	5	4	4	3	5	3	24	4	80	T
33	4	5	5	5	5	5	29	4,833	96,67	ST
34	5	5	5	3	5	4	27	4,5	90	ST
35	5	5	5	2	5	4	26	4,333	86,67	ST
36	4	4	5	3	4	4	24	4	80	T
37	5	4	5	3	5	1	23	3,833	76,67	T
38	5	5	5	3	4	4	26	4,333	86,67	ST
39	3	4	3	2	3	1	16	2,667	53,33	S

40	4	4	4	5	5	5	27	4,5	90	ST
41	5	5	3	5	4	4	26	4,333	86,67	ST
42	5	5	5	1	5	5	26	4,333	86,67	ST
43	5	3	5	5	5	2	25	4,167	83,33	T
44	5	5	5	2	4	3	24	4	80	T
45	4	4	4	5	4	5	26	4,333	86,67	ST
46	4	5	4	4	4	4	25	4,167	83,33	T
47	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
48	5	4	4	3	4	4	24	4	80	T
49	4	4	4	5	4	5	26	4,333	86,67	ST
50	4	4	4	4	4	4	24	4	80	T
51	4	4	4	4	5	5	26	4,333	86,67	ST
52	5	4	4	3	4	4	24	4	80	T
53	5	4	4	5	5	4	27	4,5	90	ST
54	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
55	4	5	5	4	5	5	28	4,667	93,33	ST
56	4	4	4	5	4	4	25	4,167	83,33	T
57	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
58	5	5	5	1	5	5	26	4,333	86,67	ST
59	4	4	5	5	5	4	27	4,5	90	ST
60	5	5	5	2	3	5	25	4,167	83,33	T
61	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
62	5	5	4	4	5	5	28	4,667	93,33	ST
63	4	4	4	5	4	5	26	4,333	86,67	ST
64	4	4	5	3	5	5	26	4,333	86,67	ST
65	5	4	5	5	3	2	24	4	80	T
66	5	5	3	4	5	4	26	4,333	86,67	ST
67	5	5	4	4	4	4	26	4,333	86,67	ST
68	5	4	5	4	4	5	27	4,5	90	ST
69	5	5	4	4	2	4	24	4	80	T
70	4	4	5	5	4	4	26	4,333	86,67	ST
71	5	5	4	4	5	3	26	4,333	86,67	ST
72	5	5	5	5	3	4	27	4,5	90	ST
73	5	5	4	4	5	3	26	4,333	86,67	ST
74	5	4	4	4	3	5	25	4,167	83,33	T
75	4	4	5	4	3	2	22	3,667	73,33	T
76	3	4	4	5	4	3	23	3,833	76,67	T
77	3	4	3	5	3	5	23	3,833	76,67	T
78	4	5	5	4	2	1	21	3,5	70	T
79	4	4	4	4	3	5	24	4	80	T
80	5	5	5	3	5	4	27	4,5	90	ST
81	5	5	5	5	3	4	27	4,5	90	ST
82	5	4	5	4	5	5	28	4,667	93,33	ST

83	5	4	4	5	4	3	25	4,167	83,33	T
84	5	5	5	4	3	5	27	4,5	90	ST
85	4	5	4	4	2	1	20	3,333	66,67	S
86	5	5	4	5	3	5	27	4,5	90	ST
87	5	5	5	4	5	4	28	4,667	93,33	ST
88	4	5	4	3	3	4	23	3,833	76,67	T
89	5	4	5	4	3	5	26	4,333	86,67	ST
90	5	5	5	4	4	3	26	4,333	86,67	ST
91	5	5	3	2	3	1	19	3,167	63,33	S
92	4	4	5	4	3	2	22	3,667	73,33	T
93	5	5	4	5	2	4	25	4,167	83,33	T
94	4	4	4	5	5	5	27	4,5	90	ST
95	4	5	5	4	4	4	26	4,333	86,67	ST
96	5	5	5	4	5	4	28	4,667	93,33	ST
97	5	4	5	5	3	5	27	4,5	90	ST
98	5	5	5	5	5	3	28	4,667	93,33	ST
99	4	4	4	4	4	5	25	4,167	83,33	T
100	4	4	5	4	4	1	22	3,667	73,33	T

Presentasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (Y)

No	Kualitas Pelayanan (Y)						Σ	Mean	%	Ket
	1	2	3	4	5	6				
1	4	4	5	5	3	3	24	4,0	80,0	T
2	4	4	4	3	5	4	24	4,0	80,0	T
3	5	4	4	4	5	5	27	4,5	90	ST
4	4	4	3	5	4	5	25	4,2	83,3	T
5	5	5	3	3	5	5	26	4,3	86,7	ST
6	5	5	5	4	5	3	27	4,5	90	ST
7	4	5	5	5	5	5	29	4,8	96,7	ST
8	5	5	5	5	3	5	28	4,667	93,33	ST
9	5	4	4	4	5	5	27	4,5	90	ST
10	5	4	4	4	4	4	25	4,2	83,3	T
11	5	4	5	4	5	5	28	4,7	93,3	ST
12	3	4	5	5	5	5	27	4,5	90	ST
13	5	4	5	4	4	4	26	4,3	86,7	ST
14	5	5	5	5	3	5	28	4,667	93,33	ST
15	5	4	5	4	5	4	27	4,5	90	ST
16	4	4	4	3	4	3	22	3,667	73,33	T
17	5	4	3	4	4	4	24	4,0	80,0	T
18	4	4	4	4	4	4	24	4	80	T
19	4	5	4	3	3	3	22	3,7	73,3	T

20	4	4	4	4	4	4	24	4	80	T
21	5	5	5	5	4	5	29	4,8	96,7	ST
22	5	5	3	3	3	4	23	3,833	76,67	T
23	5	4	3	4	4	1	21	3,5	70	T
24	5	5	4	3	4	4	25	4,2	83,3	T
25	5	4	5	5	5	5	29	4,8	96,7	ST
26	4	5	4	4	4	4	25	4,2	83,3	T
27	4	4	2	4	4	3	21	3,5	70	T
28	5	5	5	4	5	5	29	4,833	96,67	ST
29	4	2	3	4	3	2	18	3	60	S
30	4	4	4	3	5	5	25	4,2	83,3	T
31	4	5	4	5	5	5	28	4,7	93,3	ST
32	5	5	4	4	5	5	28	4,7	93,3	ST
33	5	5	3	3	2	2	20	3,333	66,67	S
34	5	4	5	5	5	5	29	4,8	96,7	ST
35	5	5	5	5	5	4	29	4,8	96,7	ST
36	5	4	5	4	3	3	24	4	80	T
37	5	5	4	3	5	5	27	4,5	90,0	ST
38	4	5	3	3	4	5	24	4,0	80,0	T
39	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
40	5	5	4	3	4	4	25	4,167	83,33	T
41	5	5	4	3	4	3	24	4,0	80,0	T
42	4	4	4	4	4	4	24	4	80	T
43	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
44	5	4	5	5	5	5	29	4,8	96,7	ST
45	5	4	5	4	4	4	26	4,333	86,67	ST
46	4	5	3	4	4	5	25	4,2	83,3	T
47	5	5	3	5	3	5	26	4,333	86,67	ST
48	5	5	4	5	4	4	27	4,5	90	ST
49	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
50	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
51	4	5	5	5	4	4	27	4,5	90	ST
52	4	3	4	4	2	3	20	3,333	66,67	S
53	4	4	4	3	4	4	23	3,833	76,67	T
54	4	4	3	3	4	5	23	3,833	76,67	T
55	4	4	4	4	4	4	24	4	80	T
56	5	5	3	5	3	1	22	3,667	73,33	T
57	4	4	2	4	5	5	24	4,0	80,0	T
58	5	4	4	4	5	5	27	4,5	90	ST
59	4	4	4	5	5	5	27	4,5	90	ST
60	4	4	5	4	5	4	26	4,3	86,7	ST
61	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
62	5	5	3	4	3	3	23	3,833	76,67	T

63	5	4	4	4	4	4	25	4,2	83,3	T
64	5	3	4	3	5	1	21	3,5	70	T
65	4	4	5	4	4	4	25	4,2	83,3	T
66	4	4	5	4	5	5	27	4,5	90	ST
67	4	5	4	5	3	2	23	3,8	76,7	T
68	4	5	3	5	5	5	27	4,5	90,0	ST
69	5	4	4	5	4	5	27	4,5	90	ST
70	3	4	4	4	4	5	24	4	80	T
71	4	5	4	5	5	5	28	4,7	93,3	ST
72	4	3	4	5	4	5	25	4,167	83,33	T
73	5	4	3	5	5	4	26	4,3	86,7	ST
74	5	5	5	4	4	4	27	4,5	90	ST
75	4	4	5	4	4	5	26	4,3	86,7	ST
76	5	5	5	4	5	5	29	4,8	96,7	ST
77	4	4	3	3	4	4	22	3,7	73,3	T
78	4	4	5	5	4	5	27	4,5	90	ST
79	4	4	4	4	5	5	26	4,3	86,7	ST
80	4	4	5	5	5	5	28	4,7	93,3	ST
81	4	4	4	4	5	4	25	4,2	83,3	T
82	5	4	4	5	4	5	27	4,5	90	ST
83	5	4	4	4	4	5	26	4,3	86,7	ST
84	4	4	4	4	5	5	26	4,3	86,7	ST
85	4	4	4	5	5	5	27	4,5	90	ST
86	4	4	4	4	5	5	26	4,3	86,7	ST
87	5	5	5	4	4	4	27	4,5	90	ST
88	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
89	3	4	4	5	5	5	26	4,3	86,7	ST
90	4	5	5	4	4	4	26	4,3	86,7	ST
91	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
92	4	3	4	5	4	5	25	4,2	83,3	T
93	4	4	3	3	5	3	22	3,667	73,33	T
94	5	3	5	3	4	3	23	3,8	76,7	T
95	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
96	4	5	4	5	2	4	24	4,0	80,0	T
97	5	4	4	4	5	5	27	4,5	90	ST
98	5	5	5	5	5	5	30	5	100	ST
99	5	4	4	3	4	5	25	4,167	83,33	T
100	5	4	4	3	5	3	24	4,0	80,0	T

Uji Reliabilitas Variabel X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,704	,721	7

Uji Reliabilitas Variabel X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,648	,597	6

Uji Reliabilitas Variabel X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,657	,646	6

Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,726	,739	6

Uji Normalitas Variabel X1

Correlations

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	total
Item 1 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.385** ,000	.300** ,002	.059 ,560	.133 ,187	.083 ,412	-,020 ,841	.496** ,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.385**	1	.249*	,181	.197*	,076	,178	.598**
	Sig. (2-tailed)	,000		,013	,072	,050	,452	,076	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 3	Pearson Correlation	.300**	.249*	1	.295**	.303**	,005	,165	.616**
	Sig. (2-tailed)	,002	,013		,003	,002	,961	,101	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 4	Pearson Correlation	,059	,181	.295**	1	,049	,113	,027	.468**
	Sig. (2-tailed)	,560	,072	,003		,627	,265	,789	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 5	Pearson Correlation	,133	.197*	.303**	,049	1	,055	.210*	.533**
	Sig. (2-tailed)	,187	,050	,002	,627		,587	,036	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 6	Pearson Correlation	,083	,076	,005	,113	,055	1	,139	.429**
	Sig. (2-tailed)	,412	,452	,961	,265	,587		,168	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 7	Pearson Correlation	-,020	,178	,165	,027	.210*	,139	1	.509**
	Sig. (2-tailed)	,841	,076	,101	,789	,036	,168		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	.496**	.598**	.616**	.468**	.533**	.429**	.509**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Normalitas Variabel X2

Correlations

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Total
Item 1	Pearson Correlation	1	.211*	.314**	-,124	,063	-,023	.325**
	Sig. (2-tailed)		,035	,001	,219	,536	,821	,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item 2	Pearson Correlation	.211*	1	.250*	,036	,060	-,034	.379**
	Sig. (2-tailed)	,035		,012	,720	,553	,736	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item 3	Pearson Correlation	.314**	.250*	1	-,168	,009	-,067	.256*

Total	Pearson Correlation	.469**	.343**	.426**	.425**	.539**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Normalitas Variabel Y

Correlations

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Total
Item 1	Pearson Correlation	1	.293**	,193	-,017	,039	-,069	.324**
	Sig. (2-tailed)		,003	,054	,869	,699	,498	,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item 2	Pearson Correlation	.293**	1	,146	,159	,010	,171	.461**
	Sig. (2-tailed)	,003		,147	,115	,919	,088	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item 3	Pearson Correlation	,193	,146	1	.343**	.246*	.266**	.649**
	Sig. (2-tailed)	,054	,147		,000	,014	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item 4	Pearson Correlation	-,017	,159	.343**	1	,108	.338**	.585**
	Sig. (2-tailed)	,869	,115	,000		,283	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item 5	Pearson Correlation	,039	,010	.246*	,108	1	.478**	.599**
	Sig. (2-tailed)	,699	,919	,014	,283		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item 6	Pearson Correlation	-,069	,171	.266**	.338**	.478**	1	.728**
	Sig. (2-tailed)	,498	,088	,007	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.324**	.461**	.649**	.585**	.599**	.728**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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