

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG
GAHARU MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi sebagian syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Program Studi Manajemen*



Oleh:

**Nama : VICHA TRI ANDRIYANI
N P M : 1405160391
Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mochtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 27 Maret 2018, Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : VICHA TRI ANDRIYANI
N P M : 1405160391
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG GAHARU MEDAN

Keputusan : (B) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I


LILIA BISMALA, ST, M.Si

Penguji II


Dr. FAJAR PASARIBU, S.E., M.Si

Pembimbing


M. ELEI AZHAR, S.E., M.Si

PANITIA UJIAN

Ketua


H. FAUZI, S.E., M.M., M.Si


Sekretaris


ADE GUNAWAN, S.E., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

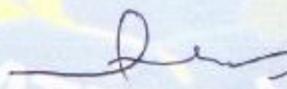
Skripsi ini disusun oleh :

Nama : VICHA TRI ANDRIYANI
N.P.M : 1405160391
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG GAHARU MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2018

Pembimbing Skripsi


M. ELFI AZHAR, SE, M.Si

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. HASRUDY TANJUNG, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



JANURI, S.E., M.M., M.Si

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : VICHATRI ANDRIYANI
NPM : 1405160391
Konsentrasi : Man. Pemasaran
Fakultas : Ekonomi (~~Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/IESP/~~)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan.....20.

Pembuat Pernyataan

METERAI
TEMPEL

37D3EADF921240730

6000
ENAM RIBU RUPIAH



VICHATRI ANDRIYANI

NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

ABSTRAK

Vicha Tri Andriyani. NPM. 1405160391. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan, 2018. Skripsi

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan; 2) untuk mengetahui apakah ada pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan; 3) untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dan pendekatan kuantitatif, dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 100 nasabah dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi berganda dan uji hipotesis (uji t, uji F, koefisien determinasi).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y = 8,275 + 0,259X_1 + 0,273X_2$. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,025) < 0,05 dan nilai t_{hitung} (2,273) < t_{tabel} (1,984) maka H_a diterima. Dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,000) < 0,05 dan nilai t_{hitung} (3,811) < t_{tabel} (1,984) maka H_a diterima. Hasil uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 8,743 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 dan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 3,09. Maka F_{hitung} > F_{tabel} dan tingkat signifikannya (0,000) < 0,005 hasilnya H_a diterima yang artinya Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara serentak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,153. Hal ini berarti 15,3% variasi variabel kepuasan konsumen (Y) ditentukan oleh kedua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2). Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa pengetahuan, pengalaman, hidayah serta rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan”** yang diajukan untuk melengkapi tugas dan syarat menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam menyusun Skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangannya, baik dari segi isi maupun cara penyajiannya, hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan penulis. Namun demikian, penulis akan tetap berusaha untuk memperbaiki diri lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Terwujudnya skripsi ini tak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda tercinta M. Jani S, dan ibunda tercinta Suryati yang telah banyak memberi kasih sayang kepada penulis, dan kepada Harry Prasetya S.Kom dan Lia Rahmadanita SE yang telah memberikan banyak dukungan dan motivasi kepada penulis.
2. Bapak Dr. H. Agussani, MAP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Januri, SE, M.M, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si., selaku WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE. M.Si selaku WD III dan Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syarifuddin, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak M. Elfi Azhar, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan waktu sehingga terwujud penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen beserta pegawai Biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Ibu Titin, SE, selaku pimpinan kepala cabang PT. Pegadaian (Persero) cabang Medan Gaharu beserta karyawan yang telah berkenan menerima penulis serta memberikan data-data yang diperlukan.
10. Kepada sahabat-sahabat tercinta: Hastari Ningtyas, Indah Safitri, Rani Selmiyar, Nanda Nugraha Lbs, Ricky Julian, Tissa Yolanda, M Fauzan Lbs, Dean Hadi Pratama G, Ryan Alwafi Nanggolan, Edo, Wizli Hulwan Aulia, Fauzi Ali, Syaha Laura Bella, Dimas Prasetyo, Reza Zuhari Pratama.
11. Kepada teman-teman terdekat : Ghita, Maurizka, Putri, Salsabila, Irvan.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan apabila dalam penulisan ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan penulis mengharapkan maaf yang sebesar-besarnya, semoga Allah SWT senantiasa meridhoi kita semua. Amin.

Medan, Maret 2018
Penulis

VICHA TRI ANDRIYANI
1405160391

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A Latar Belakang Masalah	1
B Identifikasi Masalah	4
C Batasan dan Rumusan Masalah.....	4
D Tujuan Penelitian.....	5
E Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Uraian Teori.....	7
1. Kepuasan Nasabah.....	7
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	7
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	8
c. Manfaat Kepuasan Nasabah	9
d. Indikator Kepuasan Nasabah	10
2. Kualitas Pelayanan	11
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	13
c. Indikator Kualitas Pelayanan	14
3. Fasilitas	14
a. Pengertian Fasilitas	14
b. Indikator Fasilitas.....	15

B. Kerangka Konseptual	17
C. Hipotesis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Pendekatan Penelitian	20
B. Defenisi Operasional	20
C. Tempat dan Waktu Penelitian	22
D. Populasi dan Sampel.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil Penelitian	33
B. Pembahasan.....	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel III-1	: Variabel Indikator Kepuasan Nasabah	21
Tabel III-2	: Variabel Indikator Kualitas Pelayanan	21
Tabel III-3	: Variabel Indikator Fasilitas	22
Tabel III-4	: Jadwal Penelitian	23
Tabel III-5	: Skala Likert	24
Tabel III-6	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	25
Tabel III-7	: Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)	26
Tabel III-8	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	26
Tabel III-9	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	28
Tabel III-10	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X2)	28
Tabel III-11	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	29
Tabel IV-1	: Skala Likert	33
Tabel IV-2	: Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel IV-3	: Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia	35
Tabel IV-4	: Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel IV-5	: Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel IV-6	: Alternatif Jawaban Kuesioner Variabel X1	38
Tabel IV-7	: Alternatif Jawaban Kuesioner Variabel X2	40
Tabel IV-8	: Alternatif Jawaban Kuesioner Variabel Y	41
Tabel IV-9	: Uji Linier Berganda	43
Tabel IV-10	: Uji Multikolinearitas	46
Tabel IV-11	: Hasil Uji t	48
Tabel IV-12	: Hasil Uji F.....	50
Tabel IV-13	: Koefisien Determinasi (R-square)	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II-1 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	17
Gambar II-2 : Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah	18
Gambar II-3 : Kerangka Konseptual	19
Gambar IV-1 : Uji Normalitas	45
Gambar IV-2 : Uji Heterokedastisitas.....	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan taraf hidup dari tahun ke tahun memacu masyarakat untuk selalu berfikir keras agar bisa memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satu cara yang digunakan masyarakat untuk tujuan tersebut adalah dengan memenuhi kebutuhan dengan cepat dan melalui proses yang mudah. Mencermati hal tersebut, banyak perusahaan atau sektor bisnis yang berlomba-lomba menyediakan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini.

Salah satunya adalah PT. Pegadaian (Persero) yang merupakan lembaga BUMN, yang bergerak dibidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.

Banyaknya persaingan di dunia bisnis khususnya di bidang pelayanan jasa membuat perusahaan selalu ingin berdiri dan tumbuh untuk mempertahankan eksistensinya. Salah satu masalah yang dihadapi oleh para perusahaan yaitu untuk berusaha memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar konsumen merasa puas.

Kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan pelayanan jasa penyaluran kredit. Memberikan kepuasan nasabah berarti akan meningkatkan kinerja keuangan dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah. Untuk memperoleh nasabah yang puas tidak bisa dilakukan sekaligus, tetapi di mulai dari memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang

baik. Menurut Kotler dan Kevin Lane (2007) Kepuasan nasabah adalah perasaan konsumen setelah merasakan antara apa yang sudah dia terima dengan harapan yang diinginkannya.

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi. Secara teori, nasabah yang puas akan produk maupun jasa yang ditawarkan, kemungkinan besar akan terus membelinya dan memberitahukan kepada orang lain perihal pengalaman-pengalaman menyenangkan yang dirasakannya dengan produk maupun jasa tersebut.

Ada banyak faktor yang dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Salah satu faktor yang memberikan kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan dan fasilitas. Menurut Tjiptono (2012, hal 76) kualitas pelayanan adalah manfaat dari aktifitas dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani nasabah atau masyarakat secara memuaskan.

Kualitas pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan sekelompok orang atau perusahaan secara teratur dan saling berkaitan dalam rangka berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah dalam bertransaksi dan mengkonsumsi produk atau jasa. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah terhadap perusahaan. Kualitas suatu pelayanan dapat diukur melalui sejauh mana tingkat keunggulan pelayanan telah berhasil memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah. Hal ini bisa dilihat dari bagaimana konsumen menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan menunjukkan perusahaan telah berhasil memuaskan nasabah, ini berarti keunggulan pelayanan semakin baik.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah selanjutnya adalah fasilitas. Fasilitas adalah aspek penting bagi jasa. Fasilitas merupakan bukti fisik representasi dari jasa, yang biasanya berupa peralatan yang digunakan. Fasilitas atau sarana prasarana merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Menurut Tjiptono (2004) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada nasabah. Fasilitas merupakan salah satu pertimbangan nasabah dalam menentukan jasa yang akan dibeli. Adanya fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi nasabah.

Begitu pula halnya dengan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medanyang sangat memperhatikan pelayanan, fasilitas dan kepuasan nasabah. Fenomena yang terjadi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan yaitu pelayanan yang diberikan belum maksimal dalam memenuhi harapan nasabah yang cepat, tepat dan ramah seperti kurangnya sumber daya manusia sehingga lamanya pelayanan yang diberikan. Selain itu, fasilitas-fasilitas yang ada belum maksimal seperti AC yang kurang dingin dan toilet yang berbau tidak sedap. Dan kotak saran yang tersedia kurang efektif sehingga para nasabah tidak dapat menyampaikan keluhannya dan berdampak pada kepuasan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan nasabah, lebih jelasnya penelitian ini berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari riset yang dilakukan pada PT. Pegadaian ditemukan permasalahan yaitu:

1. Pelayanan yang belum maksimal dalam memenuhi harapan nasabah yang cepat, tepat, dan ramah.
2. Fasilitas - fasilitas yang tersedia terasa belum maksimal.
3. Kotaksaran yang tersedia kurang efektif sehingga para nasabah tidak dapat menyampaikan keluhannya dan berdampak pada kepuasan.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Karena ada banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dan agar penelitian ini dapat dilakukan lebih mendalam lagi maka penulis membatasi masalah hanya pada kualitas pelayanan dan fasilitas nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

E. Manfaat Penelitian

Apabila tujuan penelitian ini tercapai maka penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan fasilitas dan untuk mengimplementasikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan Gaharu kepada nasabah.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai salah satu sumber informasi pengetahuan dan bahan perbandingan bagi pembaca yang

berminat mempelajarinya dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bermanfaat sebagai dasar pengembangan penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan nasabah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa penyaluran kredit, perusahaan diuntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin tidak lain tujuannya untuk memuaskan nasabahnya. Tujuan dari usaha pelayanan yang baik yang ditawarkan, untuk menjadikan nasabah merasa senang, kemudian menciptakan loyalitas pada nasabah.

Menurut Kotler dan Keller (2007, hal. 176) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2013, hal. 228) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2008, hal. 24) menyatakan kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk/jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Tjiptono (2012, hal. 349) berpendapat bahwa kepuasan nasabah merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman,

berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel atau bahkan pola perilaku (perilaku berbelanja dan perilaku pembeli).

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006, hal. 192) tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatnya efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Berdasarkan defenisi diatas kepuasan nasabah diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh nasabah. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan nasabah.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Irawan (2006, hal. 37) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas Produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- 2) Harga, untuk pelanggan yang *sensitive*, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- 3) *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *SERVQUAL*.

- 4) *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emosional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut,
- 5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

c. Manfaat Kepuasan Nasabah

Persaingan dalam dunia usaha selalu sengit dan menarik dengan berbagai strategi dan program pemasarannya, dengan harapan tidak saja hanya untuk menarik minat nasabah namun memuaskannya. Kata kepuasan sering terdengar diberbagai kesempatan yang berhubungan dengan layanan kepada nasabah. Namun apa yang didapatkan oleh nasabah yang merasa puas, sehingga para pemberi layanan berupaya keras melakukannya. Inilah pandangan yang diungkapkan oleh pakar mengenai manfaat yang dirasakan dari kepuasan nasabah.

Menurut Tjiptono (2012, hal. 57) beberapa manfaat kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

- 1) Dampak positif pada loyalitas nasabah.
- 2) Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan.
- 3) Menekankan biaya transaksi dimasa depan (terutama biaya-biaya komunikasi, penjualan, dan layanan nasabah).
- 4) Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.

- 5) Meningkatkan toleransi harga.
- 6) Rekomendasi gethok tular positif.
- 7) Nasabah cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan.
- 8) Meningkatnya *bargaining power* relatif perusahaan terhadap mitra bisnis.

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Mengetahui kepuasan nasabah adalah merupakan suatu hal yang sangat diharapkan oleh pengelola sehingga dengan diketahuinya tingkat kepuasan nasabah ini, pihak pengelola jasa atau produk dapat membuat perencanaan bagi kemajuan dimasa yang akan datang.

Nasabah memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan laba bahkan kerugian perusahaan. Oleh karena itu penting sekali dilakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar segera dapat diketahui apa yang menjadi penyebab nasabah merasa puas.

Tingkat kepuasan nasabah sangat tergantung pada mutu dari produk jasa yang ditawarkan. Jasa dapat dikatakan bermutu tinggi bagi nasabah apabila jasa tersebut mendatangkan keuntungan bagi orang yang menggunakan jasa tersebut. Menggunakan persepsi dan sikap nasabah untuk memperkirakan mutu jasa, maka instrumen atau alat pengukuran kepuasan pelanggan tersebut.

Menurut Tjiptono (2012, hal. 75) ada 4 indikator kepuasan pelanggan, yaitu :

- 1) Bukti Fisik (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*realibility*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan bebas dari biaya fisik, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati (*empathy*), yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para nasabah.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi dan layanannya. Hal ini dirasakan nasabah ketika melakukan kontak langsung dengan semua anggota perusahaan.

Pelayanan juga dapat diartikan sebagai manfaat dari aktifitas dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Hal ini dikarenakan pembeli suatu pelayanan sering kali juga melibatkan barang-barang yang

melengkapi kebutuhan sehari-hari. Menurut Tjiptono (2012, hal. 77) kualitas pelayanan adalah cerminan atau tingkat perbandingan antara tingkat pelayanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan.

Menurut Lupiupadi (2006, hal. 175) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagaimana yang diinterpretasikan merupakan panduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Alma (2007, hal. 286) dikatakan juga bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan service yang diberikan perusahaan.

Menurut Tjiptono (2008, hal. 16) merumuskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi/melebihi harapan. Berdasarkan penjelasan diatas diperoleh apabila pelayanan terhadap nasabah tidak atau kurang memuaskan maka nasabah akan merasa kecewa kemungkinan akan berpindah ke perusahaan lain.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang memberikan keinginan juga memenuhi keinginan konsumen baik yang berwujud maupun tidak dengan sikap pelayanan yang baik, sehingga terciptanya kepuasan pada nasabah.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menekankan kepada aspek kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan-ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang kurang memuaskan.

Menurut Tjiptono (2012, hal. 185) terdapat delapan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Sumber daya manusia, misalnya deskripsi pekerjaan, rekrutmen dan seleksi karyawan, pelatihan dan pengembangan.
- 2) Organisasi/struktur, meliputi integrasi atau koordinasi antar fungsi.
- 3) Pengukuran (*measurement*), yakni pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan.
- 4) Pendukung sistem, yakni faktor teknis, computer dan data base.
- 5) Layanan, meliputi nilai tambah, rentang dan kualitas pelayanan, memuaskan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.
- 6) Program, meliputi pengolahan keluhan pelanggan, alat-alat promosi/penjualan.
- 7) Komunikasi internal, terdiri atas prosedur dan kebijakan, serta umpan balik dalam organisasi.

- 8) Komunikasi eksternal, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan, dan pembuatan citra positif pelanggan.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2007, hal. 189) terdapat lima indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Berwujud, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan , yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan dan Kepastian, yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan bebas dari biaya fisik, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para nasabah.

3. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Menurut Tjiptono (2004, hal. 19) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada nasabah. Sedangkan menurut Nirwana (2004, hal. 47) fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting,

karena jasa yang disampaikan kepada nasabah tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaiannya.

Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu 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 dimata nasabah..

b. Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono (2004, hal. 46) indikator fasilitas adalah :

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 Ruangan

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 selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahannya.

3) Perlengkapan / Perabotan

Perlengkapan /perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para nasabah. Yang dimaksud dengan perlengkapan dalam penelitian ini seperti : ketersediaan listrik, meja atau kursi, papan bacaan 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. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang di pilih.

5) Pesan – pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visua, 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 nasabah).

6) Unsur Pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah, toilet, tempat parkir, televisi, dan keamanan.

B. Kerangka Konseptual

1. Prngaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pelayanan dari suatu perusahaan dapat dilakukan berkualitas apabila pelayana tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, jika kebutuhan dan keinginan mampu dipenuhi melalui kualitas pelayan perusahaan, maka hal ini akan berpengaruh pada kepuasan nasabah dan berakhir pada kenyamanan nasabah. Kotler dan Keller (2007, hal. 177) menyatakan bahwa jika kinerja dibawah harapan nasabah tidak puas, semua tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui harapan pelanggan agar dapat menciptakan kepuasan nasabah, oleh karena itu kepuasan nasabah menjadi prioritas utama dalam setiap perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dianatul Munti'ah (2015) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjaitan (2016) juga menyatakan bahwa secara bersama-sama atau simultan seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.



Gambar II-1
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Fasilitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Studi mengenai fasilitas mempunyai sesuatu yang dipandang atau dirasakannya adanya hubungan erat terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Thomas (2016), dengan hasil penelitian bahwa ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asep Sukmo (2009), menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.



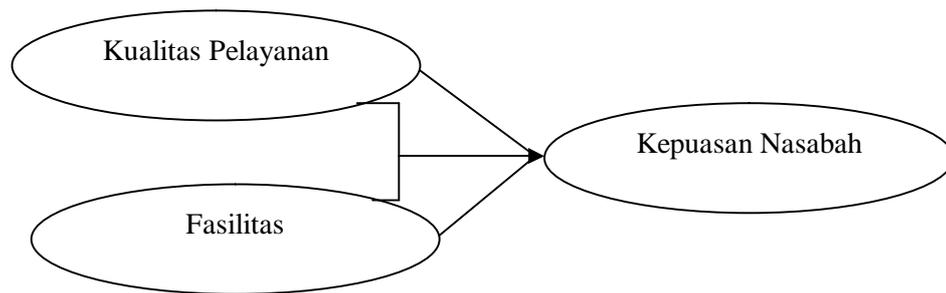
Gambar II-2

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Suatu bisnis perusahaan sangat berfokus pada pelanggan terletak pada hubungan yang sangat dekat dan erat dengan pelanggannya, melalui peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas. Kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Hasil penelitian Erna Supriyanti dkk (2010) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.



Gambar II-3
Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Berdasarkan teori yang telah diuraikan diatas, maka penulis menarik suatu hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.
2. Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.
3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis adalah pendekatan penelitian asosiatif, merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan lalu pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

B. Defenisi Operasional

Defenisi operasional merupakan pendefinisian variabel-variabel penelitian yang dimaksudkan dalam penelitian ini. Adapun defenisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Kepuasan nasabah adalah dimana seseorang merasakan senang atau nyaman dengan apa yang telah mereka dapatkan sesuai yang mereka butuhkan seperti apa yang mereka harapkan. Adapun indikator dari kepuasan nasabah menurut Tjiptono (2012, hal. 75) adalah:

- a. Bukti Fisik (*tangible*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empathy*)

Table III-1
Variabel, Indikator, No. Item Pertanyaan

Variabel	Indikator	No. Item Pertanyaan
Kepuasan Nasabah	Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	1
	Keandalan (<i>reliability</i>)	2
	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	3
	Jaminan (<i>assurance</i>)	4
	Empati (<i>empathy</i>)	5

Sumber : Tjiptono (2012, hal. 75)

2. Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen. Menurut Lupiyoadi (2007, hal. 189) terdapat lima indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- a. Berwujud
- b. Keandalan
- c. Tanggapan
- d. Jaminan dan Kepastian
- e. Empati

Table III-2
Variabel, Indikator, No. Item Pertanyaan

Variabel	Indikator	No. Item Pertanyaan
Kualitas Pelayanan	Berwujud	1
	Keandalan	2
	Ketanggapan	3
	Jaminan dan Kepastian	4
	Empati	5

Sumber : Lupiyoadi (2007, hal. 189)

3. Variabel X2 (Fasilitas)

Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak perusahaan untuk mendukung kenyamanan nasabah.. Adapun indikator dari fasilitas menurut Tjiptono (2004, hal. 46) antara lain yaitu :

- a. Pertimbangan spasial
- b. Perencanaan ruangan
- c. Perlengkapan
- d. Tata cahaya dan warna
- e. Pesan- pesan secara grafis
- f. Unsur pendukung

Table III-3
Variabel, Indikator, No. Item Pertanyaan

Variabel	Indikator	No. Item Pertanyaan
Fasilitas	Pertimbangan spasial	1
	Perencanaan ruangan	2
	Perlengkapan	3
	Tata cahaya dan warna	4
	Pesan-pesan secara grafis	5
	Unsur pendukung	6

Sumber : Tjiptono (2004, hal. 46)

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan Gaharu di Jalan Gaharu II/Tusam No 04 Medan Timur.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Desember 2017 sampai dengan Februari 2018.

Tabel III-4
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun 2017 - 2018																
	Desember				Januari				Februari				Maret				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Pra Riset		■															
Pengajuan Judul			■														
Penyusunan Proposal				■	■												
Bimbingan Proposal						■	■										
Seminar								■									
Pengumpulan Data									■								
Pengolahan Data dan Analisis Data										■							
Penyusunan Skripsi												■	■				
Bimbingan Skripsi														■	■	■	
Sidang Skripsi																	■

D. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2008, hal. 115) : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan Gaharu.

Menurut Arikunto (2002, hal. 109), sampel adalah subjek atau wakil dari populasi yang diteliti. Sampel adalah nasabah PT. Pegadaian

(Persero) Cabang Medan Gaharu sebanyak 100 orang nasabah. Dengan menggunakan teknik sampling aksidental, yaitu penentuan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

Daftar pertanyaan (*Questioner*) adalah dengan membuat daftar pertanyaan bentuk angket yang ditunjukkan kepada para nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan Gaharu dengan menggunakan skala *likert* bentuk *checklist*. Dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) opsi, sebagaimana terlihat pada tabel berikut :

Tabel III-5
Skala Likert

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

Sumber : Sugiyono (2012, hal. 132)

Selanjutnya jawaban responden akan diuji kembali dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012, hal. 172) validitas adalah bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Kalau dalam obyek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul memberikan warna putih maka hasil penelitian tidak valid. Uji validitas dilakukan pada nasabah PT.Pegadaian (Persero) Cabang Medan Gaharu sebanyak 30 nasabah (diluar sampel).

Uji validitas digunakan peneliti untuk mengukur data yang telah didapat setelah penelitian, yang merupakan data yang telah valid dengan alat ukur yang digunakan yaitu Kuesioner. Suatu skala pengukur dikatakan valid apabila skala yang disebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS *For Windows* dengan kriteria dalam pengukuran kuisioner sebagai berikut:

- a. Tolak H_0 jika nilai probabilitas yang dihitung \leq probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig. 2-tailed $\leq \alpha 0,05$).
- b. Terima H_0 jika nilai probabilitas yang dihitung \geq probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig. 2-tailed $\geq \alpha 0,05$).

Tabel III-6

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1	0,650 (Positif)	0,000 0,05	Valid
2	0,559 (Positif)	0,001 0,05	Valid
3	0,619 (Positif)	0,000 0,05	Valid
4	0,740 (Positif)	0,000 0,05	Valid
5	0,510 (Positif)	0,004 0,05	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 5 yaitu dengan taraf signifikan seluruh nilai korelasinya positif, nilai probabilitasnya sig 0,000 0,05 yang artinya semua item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan dikatakan valid.

Tabel III-7
Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

No Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1	0,685 (Positif)	0,000 0,05	Valid
2	0,545 (Positif)	0,002 0,05	Valid
3	0,555 (Positif)	0,001 0,05	Valid
4	0,699 (Positif)	0,000 0,05	Valid
5	0,556 (Positif)	0,001 0,05	Valid
6	0,603 (Positif)	0,000 0,05	Valid
7	0,554 (Positif)	0,002 0,05	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 7 yaitu dengan taraf signifikan seluruh nilai korelasinya positif, nilai probabilitasnya sig 0,000 0,05 yang artinya semua item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan dikatakan valid.

Tabel III-8
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1	0,704 (Positif)	0,000 0,05	Valid
2	0,705 (Positif)	0,000 0,05	Valid
3	0,704 (Positif)	0,000 0,05	Valid
4	0,712 (Positif)	0,000 0,05	Valid
5	0,813 (Positif)	0,000 0,05	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 5 yaitu dengan taraf signifikan seluruh nilai korelasinya positif, nilai

probabilitasnya sig 0,000 < 0,05 yang artinya semua item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas berarti adanya ketetapan data yang didapat dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas ini digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan (kuesioner) menunjukkan konsistensi didalam mengukur gejala yang sama untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang bermutu dan baik sudah semestinya jika rangkaian penelitian yang dilakukan harus baik juga. Perencanaan yang matang mutlak diperlukan alat-alat penelitian seperti kuesioner yang digunakan juga harus dalam kondisi yang baik.

Oleh karena itu, perlu adanya validitas dan reliabilitas. Uji reliabilitas ini menggunakan bantuan *software SPSS for window* terhadap 30 nasabah. Butir pernyataan yang sudah dikatakan valid dalam uji validitas ditentukan realibilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka instrument variabel adalah reliabel (terpercaya).
- b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,6 maka instrument variabel adalah tidak reliabel (tidak terpercaya).

Tabel III- 9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	8

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah 0,742
0,6 maka kesimpulannya yaitu instrument yang di uji tersebut adalah
reliabel atau terpercaya.

Tabel III- 10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X2)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,734	8

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah 0,734
0,6 maka kesimpulannya yaitu instrument yang di uji tersebut adalah
reliabel atau terpercaya.

Tabel III- 11
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,787	8

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah 0,787
0,6 maka kesimpulannya yaitu instrument yang di uji tersebut adalah
reliabel atau terpercaya.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu sebagai berikut:

A. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus regresi linier berganda menurut Sugiyono (2012, hal. 227) adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Dimana :

Y = nilai yang diprediksi

A = konstanta

b_1, b_2 = koefisien regresi

x_1, x_2 = nilai variabel independen

B. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik, merupakan model analisis yang digunakan oleh regresi linier berganda. Asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari :

1) Uji Normalitas

Dimana akan menguji data variabel bebas (x) dan data variabel terikat (y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Berdistribusi normal ataupun berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali.

2) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflansi Factor / VIF*) yang tidak melebihi 4 atau 5 (apabila variabel independen memiliki nilai *VIF* dalam batas toleransi yang telah ditentukan tidak melebihi 5). Maka tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen.

3) Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Sugiyono 2008, hal. 270) .

Deteksi adanya heterokedastisitas dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik. Kriteria pengambilan keputusannya adalah :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
- b) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah maka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

C. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu proporsi atau anggapan yang mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan atau pemecahan masalah. Anggapan atau asumsi dari suatu hipotesis juga merupakan data yang mungkin juga bisa salah. Maka apabila akan digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, terlebih dahulu harus di uji

a. Uji Koefisien Secara Parsial (Uji t)

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik t (uji t). Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak, sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Jika tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Uji Koefisien Secara Simultan (Uji F)

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik F (uji F). Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak, sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Jika tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. Uji Koefisien Secara Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independent. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independent menerangkan variabel dependent. Menurut Sugiyono (2008, hal. 210) koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk melihat pengaruh variabel X terhadap Y dalam bentuk persen (%) dengan rumus :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd = koefisien determinasi

R^2 = koefisien variabel bebas dengan variabel terikat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah, maka peneliti menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 5 pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1), 7 pernyataan untuk variabel Fasilitas (X_2), dan 5 pernyataan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y). Angket diberikan kepada 100 nasabah PT.Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan. Sebagai sampel penelitian menggunakan skala likert berbentuk tabel checklist.

Tabel IV-1
Skala Likert

PERNYATAAN	BOBOT
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dari tabel diatas berlaku baik dalam menghitung variabel X_1 dan X_2 yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) maupun variabel terikat (kepuasan nasabah). Jadi setelah kuesioner disebarkan

dan di isi oleh responden, maka penelitian mentabulasi data dari tiap pernyataan melalui langkah-langkah diatas. Dalam penelitian ini disebarkan sebanyak 100 orang nasabah. Angket sesuai dengan sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini. Maka dengan penyebaran tersebut dimana penelitian berhasil menghimpun data yang dikembalikan responden.

Untuk mengetahui identitas responden maka dapat dilihat dari karakteristik responden berikut ini :

2. Karakteristik Responden

2.a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui berdasarkan tingkat persentase berdasarkan jenis kelamin dari 100 responden, pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan. Dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV-2
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	46	46,0	46,0	46,0
Perempuan	54	54,0	54,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 54 responden atau 54%. Sedangkan laki-laki hanya sebanyak 46 responden atau 46%.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan yang paling banyak adalah nasabah berjenis kelamin perempuan.

2.b. Berdasarkan Tingkat Usia

Untuk mengetahui berdasarkan tingkat usia dari 100 responden, pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV-3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia
Tingkat Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 23 tahun	8	8,0	8,0	8,0
24 - 30 tahun	19	19,0	19,0	27,0
31 - 37 tahun	18	18,0	18,0	45,0
38 - 44 tahun	16	16,0	16,0	61,0
45 - 51 tahun	20	20,0	20,0	81,0
52 tahun atau lebih	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden sebagian besar pada kelompok usia 17- 23 tahun sebanyak 8 responden (8%). Untuk usia 24- 30 tahun sebanyak 19 responden (19%). Untuk usia 31- 37 tahun sebanyak 18 responden (18%). Untuk usia 38- 44 tahun sebanyak 16 responden (16%). Untuk usia 45- 51 tahun sebanyak 20 responden (20%). Dan untuk usia 52 tahun atau lebih sebanyak 19 responden (19%). Sehingga dapat disimpulkan

bahwa nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan Gaharu yang paling banyak adalah berusia 45- 51 tahun.

2.c. Berdasarkan Pendidikan

Untuk mengetahui berdasarkan tingkat pendidikan dari 100 responden, pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV-4
Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan
Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	23	23,0	23,0	23,0
D3	23	23,0	23,0	46,0
S1	37	37,0	37,0	83,0
S2 / S3	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 23 responden (23%). Untuk tingkat D3 sebanyak 23 responden (23%). Untuk tingkat S1 sebanyak 37 responden (37%). Dan untuk tingkat S2/ S3 sebanyak 17 responden (17%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan yang paling banyak adalah pada tingkat pendidikan S1.

2.d. Berdasarkan Pekerjaan

Untuk mengetahui berdasarkan pekerjaan dari 100 responden, pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV-5
Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negri	16	16,0	16,0	16,0
Pegawai BUMN	20	20,0	20,0	36,0
Pegawai Swasta	25	25,0	25,0	61,0
Wiraswasta	15	15,0	15,0	76,0
Ibu Rumah Tangga	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden sebagian besar pada kelompok pekerjaan pegawai negri sebanyak 16 responden (16%). Untuk pekerjaan pegawai BUMN sebanyak 20 responden (20%). Untuk pekerjaan pegawai swasta sebanyak 25 responden (25%). Untuk pekerjaan wiraswasta sebanyak 15 responden (15%). Dan untuk pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 24 responden (24%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan yang paling banyak adalah pekerjaan ibu rumah tangga.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

3.a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Responden untuk kategori pernyataan kualitas pelayanan sebanyak 100 orang nasabah. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk melihat hubungan yang diberikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang terdiri dari 5 pernyataan. Berikut ini adalah tabel tabulasi data angket untuk variabel X1 yaitu kualitas pelayanan.

Tabel IV-6
Kualitas Pelayanan

Alternatif Jawaban Kuesioner Variabel X1												
NO	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	20%	74	74%	6	6%	0	0	0	0	100	100%
2	20	20%	68	68%	12	12%	0	0	0	0	100	100%
3	17	17%	75	75%	8	8%	0	0	0	0	100	100%
4	24	24%	56	56%	20	20%	0	0	0	0	100	100%
5	19	19%	73	73%	8	8%	0	0	0	0	100	100%

Sumber : Angket Penelitian 2018

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang petugas dalam melakukan pelayanan selalu rapi dalam penampilannya, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 74%.
- 2) Jawaban responden tentang perusahaan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan aman, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 68%.

- 3) Jawaban responden tentang perusahaan selalu menanggapi keluhan nasabah, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 75%.
- 4) Jawaban responden tentang perusahaan selalu mengutamakan kejujuran, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 56%.
- 5) Jawaban responden tentang perusahaan selalu memberikan perhatian yang baik terhadap nasabah, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 73%.

Berdasarkan tabulasi data diatas, menunjukkan bahwa secara umum responden menjawab setuju dengan pernyataan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

3.b. Variabel Fasilitas (X2)

Responden untuk kategori pernyataan fasilitas sebanyak 100 orang nasabah. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk melihat hubungan yang diberikan variabel fasilitas terhadap kepuasan nasabah yang terdiri dari 7 pernyataan. Berikut ini adalah tabel tabulasi data angket untuk variabel X2 yaitu fasilitas.

Tabel IV-7
Fasilitas

Alternatif Jawaban Kuesioner Variabel X2												
NO	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	20%	77	77%	3	3%	0	0	0	0	100	100%
2	39	39%	61	61%	0	0	0	0	0	0	100	100%
3	41	41%	39	39%	20	20%	0	0	0	0	100	100%
4	35	35%	62	62%	3	3%	0	0	0	0	100	100%
5	32	32%	65	65%	0	0	3	3%	0	0	100	100%
6	20	20%	42	42%	35	35%	3	3%	0	0	100	100%
7	21	21%	51	51%	17	17%	11	11%	0	0	100	100%

Sumber : Angket Penelitian 2018

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang fasilitas duduk yang nyaman, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 77%.
- 2) Jawaban responden tentang ruang tunggu nyaman, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 61%.
- 3) Jawaban responden tentang pendingin ruangan yang baik, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 41%.
- 4) Jawaban responden tentang warna interior yang digunakan membuat rilex, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 62%.
- 5) Jawaban responden tentang tersedia peringatan untuk menjaga kebersihan didalam ruangan, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 65%.
- 6) Jawaban responden tentang toilet yang bersih, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 42%.

- 7) Jawaban responden tentang tempat parkir yang aman, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 51%.

Berdasarkan tabulasi data diatas, menunjukkan bahwa secara umum responden menjawab sangat setuju dan setuju dengan pernyataan fasilitas yang diberikan kepada nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

3.c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Responden untuk kategori pernyataan kepuasan nasabah sebanyak 100 orang nasabah. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk melihat hubungan yang diberikan variabel kepuasan nasabah yang terdiri dari 7 pernyataan. Berikut ini adalah tabel tabulasi data angket untuk variabel Y yaitu kepuasan nasabah.

Tabel IV-8
Kepuasan Nasabah

Alternatif Jawaban Kuesioner Variabel Y												
NO	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	37	37%	60	60%	3	3%	0	0	0	0	100	100%
2	34	34%	62	62%	4	4%	0	0	0	0	100	100%
3	34	34%	62	62%	4	4%	0	0	0	0	100	100%
4	41	41%	56	56%	3	3%	0	0	0	0	100	100%
5	26	26%	64	64%	10	10%	0	0	0	0	100	100%

Sumber : Angket Penelitian 2018

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pegadaian, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 60%.
- 2) Jawaban responden tentang puas dengan kehandalan pegawai pegadaian dalam menangani kebutuhan nasabahnya, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 62%.
- 3) Jawaban responden tentang puas akan ketanggapan pegawai pegadaian dalam menangani keluhan nasabahnya, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 62%.
- 4) Jawaban responden tentang puas dengan kepastian waktu buka dan tutup dari PT. Pegadaian, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 56%.
- 5) Jawaban responden tentang puas dengan PT. Pegadaian yang selalu mengutamakan nasabahnya, sebagian besarb responden menjawab setuju sebesar 64%.

Berdasarkan tabulasi data diatas, menunjukkan bahwa secara umum responden menjawab setuju dengan kepuasan nasabah yang diberikan oleh para pegawai kepada para nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

4. Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, serta satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Adapun rumus dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Tabel IV-9
Uji Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,275	3,351		2,470	,015
	Kualitas Pelayanan	,259	,114	,215	2,273	,025
	Fasilitas	,273	,072	,360	3,811	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Dari tabel diatas maka diketahui nilai- nilai sebagai berikut:

Konstanta = 8,275

Kualitas Pelayanan = 0,259

Fasilitas = 0,273

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan berikut:

$$Y = 8,275 + 0,259X_1 + 0,273X_2$$

Nilai konstanta sebesar 8,275 menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas dalam

keadaan constant atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka kepuasan nasabah sebesar 8,275.

Nilai koefisien regresi $X_1 = 0,259$ menunjukkan apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan sebesar 25,9%.

Nilai koefisien regresi $X_2 = 0,273$ menunjukkan apabila fasilitas mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan mengakibatkan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan sebesar 27,3%.

Persamaan diatas memperlihatkan bahwa semua variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) memiliki koefisien b_i yang positif, berarti seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel Y (kepuasan nasabah). Variabel fasilitas (X_2) memiliki kontribusi relatif yang paling besar diantara kedua variabel bebas.

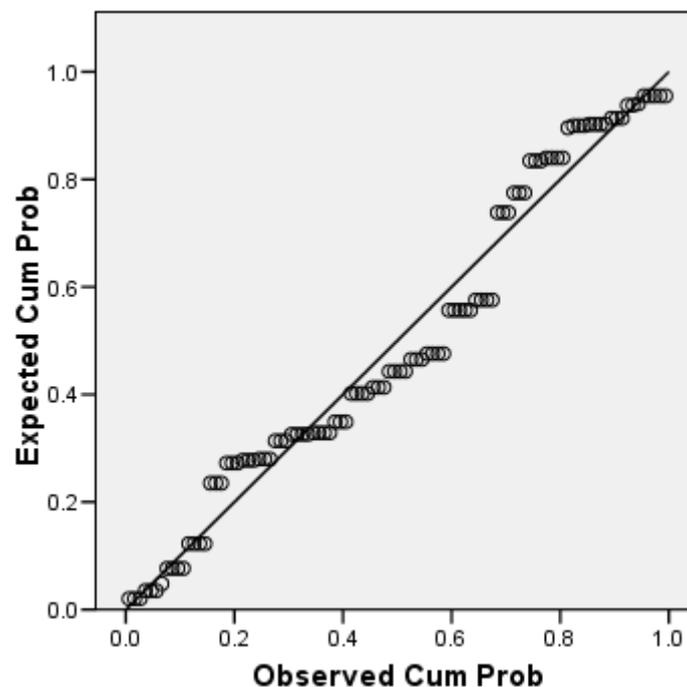
5. Uji Asumsi Klasik

Metode regresi merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik (*Best Linear Unbias Estimate*). Pengujian Asumsi Klasik bertujuan untuk mengidentifikasi apakah regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian Asumsi Klasik tersebut yakni:

5.a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Gambar IV-1
Uji Normalitas

Pada dasarnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika ada menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah

garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan gambar VI-1 diatas dapat dilihat data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dikatakan bahwa berdistribusi normal.

5.b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah ada model regresi diterumkan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor VIP*), yaitu tidak melebihi 4 atau 5

Tabel IV-10
Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,275	3,351		2,470	,015		
	Kualitas Pelayanan	,259	,114	,215	2,273	,025	,978	1,023
	Fasilitas	,273	,072	,360	3,811	,000	,978	1,023

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

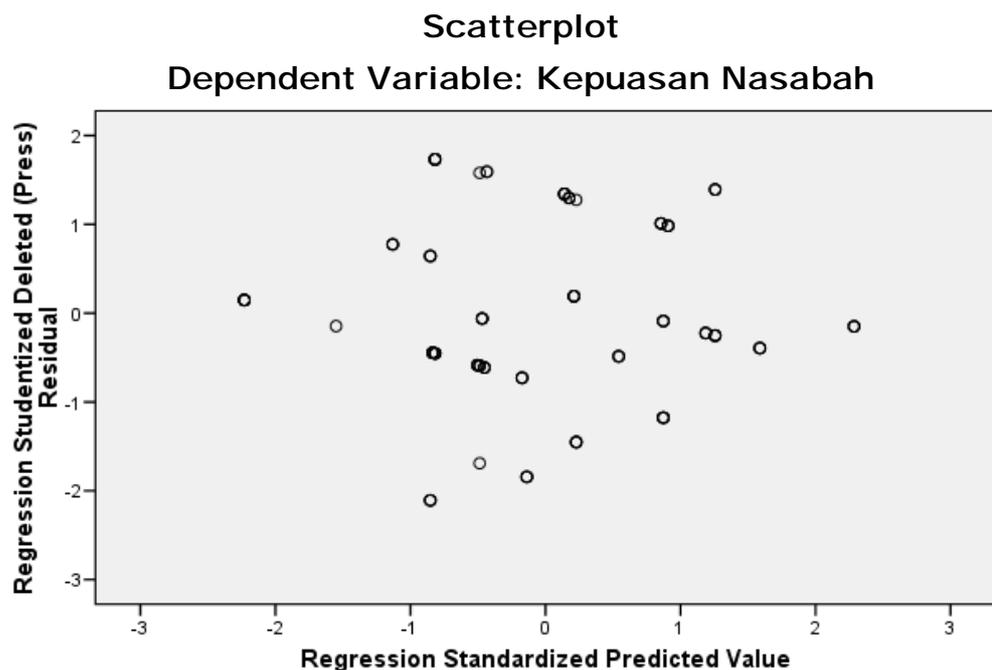
Kedua variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki nilai VIP (1,023) dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 dan 5). Sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel ini.

5.c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual

dari suatu pengamatan yang lain. Jika varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan adalah : jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar bawah dan diatas angka 0 sumbu y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut gambar hasil pengujian yang dilakukan penelitian.



Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Gambar IV-2
Uji Heterokedastisitas

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi diatas berdasarkan hasil pengamatan *scatelerplot*.

6. Uji Hipotesis

6.a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Kriteria pengambilan keputusan :

H_0 akan diterima bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$

H_a akan diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$

Pengaruh secara parsial juga dapat diketahui dengan membandingkan nilai probabilitas signifikansi pada tabel hasil penelitian dengan $\alpha = 5\%$. Suatu variabel bebas berpengaruh secara signifikan jika nilai sig tabel $< 0,05$.

Tabel IV-11
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,275	3,351		2,470	,015
	Kualitas Pelayanan	,259	,114	,215	2,273	,025
	Fasilitas	,273	,072	,360	3,811	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

- 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah
Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,025) $< 0,05$ dan nilai t_{hitung} (2,273) $> t_{tabel}$ (1,984) maka H_a diterima, artinya jika ditingkatkan

variabel kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan (Y) akan meningkat.

2) Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,000) < 0,05 dan nilai t_{hitung} (3,811) < t_{tabel} (1,984) maka H_a diterima, artinya jika ditingkatkan variabel fasilitas maka kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan (Y) akan meningkat.

6.b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilaksanakan untuk menguji apakah variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara bersama-sama atau serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan model hipotesis H_0 dan H_a .
- 2) Mencari nilai F_{tabel} dengan cara menentukan tingkat kesalahan (α) dan menentukan derajat kebebasan.
- 3) Menentukan kriteria pengambilan keputusan.
- 4) Mencari nilai F_{hitung} dengan menggunakan aplikasi SPSS *For windows*.
- 5) Kesimpulan.

Hasil pengujian:

1) Model hipotesis yang digunakan adalah:

$H_0 : b_1 = 0$, artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

$H_a : b_1 \neq 0$, artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

2) F_{tabel} dapat dilihat pada $\alpha = 0,05$

Dengan derajat pembilang = $k-1 = 3-1 = 2$

Derajat penyebut = $n - k = 100 - 3 = 97$, $F_{\text{tabel } 0,05} = 3,09$

3) Mencari nilai F_{tabel} dengan menggunakan Tabel ANOVA dari hasil pengolahan SPSS *For Windows*.

Tabel IV-12
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	60,631	2	30,315	8,743	,000 ^a
	Residual	336,329	97	3,467		
	Total	396,960	99			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 8,743 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Sedangkan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 3,09. Maka $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dan tingkat signifikannya (0,000) < 0,005 maka H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara serentak

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

6.c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan seberapa besar variabel kepuasan nasabah yang dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas.

Tabel IV-13
Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,391 ^a	,153	,135	1,86207

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 15.0 (2018)

Berdasarkan tabel diatas, nilai R-Square atau koefisien determinasi adalah sebesar 0,153. Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase pengaruh antara kualitas pemasaran dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah, maka dapat diketahui melalui uji koefisien determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,153 \times 100\% \\
 &= 15,3\%
 \end{aligned}$$

Nilai R-Square diatas diketahui 15,3%, artinya menunjukkan bahwa sekitar 15,3% variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Setelah penulis mendapatkan data penelitian dari responden dan mendapatkan hasil pengolahan data SPSS. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kondisi penelitian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya anggapan kesetujuan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Penjelasan dari masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan, menjelaskan bahwa t_{hitung} sebesar 2,273 sementara t_{tabel} 1,984 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,025 < 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

Penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2008, hal. 102) bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah, dan memberikan rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, dan mendukung penelitian Dianatul Munti'ah (2015), menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Bank Jateng Cabang Pembantu Syariah mempunyai hubungan yang sangat baik terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan, artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan ikut meningkat.

2) Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan, menjelaskan bahwa t_{hitung} sebesar 3,811 sementara t_{tabel} 1,984 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Asep Sukmo (2009) menunjukkan bahwa: “ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap fasilitas, pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa internet”.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan, artinya jika fasilitas ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan ikut meningkat.

3) Pengaruh Kualitas dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan uji hipotesis simultan, diketahui bahwa nilai F_{hitung} dari kedua variabel bebas yakni kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama yaitu sebesar 8,743. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 8,743 > F_{tabel} sebesar 3,09 dengan nilai signifikan 0,000 yang berarti dibawah 0,005 atau 5% itu menjelaskan bahwa H_a diterima, artinya ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan. Kontribusi yang diberikan kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamasama terhadap kepuasan nasabah sebesar 15,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan, artinya

jika kualitas pelayanan dan fasilitas dilakukan dengan baik maka kepuasan nasabah akan ikut meningkat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.
2. Secara parsial fasilitas terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.
3. Secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan.

B. Saran

Relevan dengan kesimpulan yakni ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas adalah sesuatu yang sangat penting untuk menunjang kepuasan nasabah, maka penulis menyarankan kepada seluruh pihak agar:

1. Bagi perusahaan, hendaknya memperhatikan dengan baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada nasabah dengan sebaik-baiknya agar kepuasan nasabah meningkat.
2. Bagi UMSU, hendaknya dapat menjadi bahan referensi menambah wawasan dalam bidang keilmuan khususnya manajemen pemasaran. Terutama untuk memberikan masukan dan tambahan informasi kepada mahasiswa mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan dan fasilitas.
3. Bagi penulis, hendaknya penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis dibidang studi manajemen pemasaran dimana beberapa faktor yang meningkatkan kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan dan fasilitas.
4. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk dapat mengkaji lebih dalam lagi faktor-faktor kepuasan nasabah diantaranya adalah kualitas pelayanan dan fasilitas, dan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam penelitian-penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Alma, Buchari, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi V, Rineka Cipta, Jakarta
- Azuar Juliandi, dkk, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit UMSU Press, Medan.
- Fandy Tjiptono, 2012, *Pemasaran Strategik*. Edisi kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, 2008, *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, 2004, *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Irawan, Handi, 2006, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Edisi pertama, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler dan Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas, jilid 1, Penerbit Erlangga.
- _____, 2007, *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas, jilid 1, Penerbit Erlangga.
- Nirwana Sitepu, 2005, *Prinsip – Prinsip Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik* . Jakarta : Salemba Empat.

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2013, *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

_____, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

_____, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta

Sugiyono , 2012, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan keenam belas, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.

_____, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ketujuh, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.

JURNAL :

Asep Sukmo Raharjo, 2009, “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Komsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet Di Kecamatan Gajah Mungkur Semarang”.

Dianatul Munti’ah, 2015, “Kepuasan Nasabah Ditinjau Dari Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Pada Bank Jateng Cabang Pembantu Syariah”. Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Erna Supriyanti, dkk, 2010, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang)”.

Januar Efendi Panjaitan, 2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. Jurnal Universitas Telkom.

Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto,2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta).”