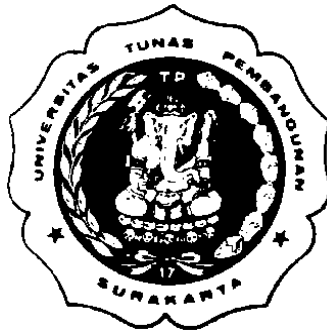


**ANALISIS PENENTUAN TINGKAT PELAYANAN OPTIMAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PEGADAIAN
PERSERO UNIT TAWANGMANGU KABUPATEN
KARANGANYAR**

SKRIPSI



Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
S u r a k a r t a

Oleh :

KUKUH ARJUNADI

NIM : C0118048

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
S U R A K A R T A**

2 0 2 0

Surakarta,2020

Disetujui dan diterima baik
Untuk dipertahankan

Pembimbing II

(Drs. Suyanto, M.M)

Pembimbing I

(Dra. Sri Wijiastuti, M.M)

**ANALISIS PENENTUAN TINGKAT PELAYANAN OPTIMAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PEGADAIAN
PERSERO UNIT TAWANGMANGU KABUPATEN
KARANGANYAR**

Oleh :

KUKUH ARJUNADI

NIM : C0118 048

Telah dipertahankan dan diterima baik sebagai syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta

Surakarta,2020

Penguji


1. Drs. Laksono Sumarto, M.M (Ketua)
2. Drs. Muh. Nurhadi Sulistyono, M.M (Sekretaris)
3. Dra. Sri Wijastuti, M.M (Anggota)

Tanda Tangan



Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta



Drs. Erio Handoko, M.M)

MOTTO:

✦ *Jangan menjadi orang mudah menyerah. Teruslah berusaha demi mencapai cita-citamu.*

✦ *Ing ngarso sung tulodho, Ing madya mangun karso, Tut wuri handayani.*

✦ *Kebahagiaan itu tidak ada dalam garis keteterunan, harta benda, dan emas berlian. Tapi kebahagiaan itu terdapat dalam agama, ilmu, sopan santun, dan tujuan yang kesampaian.*

(La Tahzan- Dr. Aidhal-Qarni)

Skripsi ini 'ku persembahkan untuk:

- 1. Istri'ku tercinta yang telah mendukungku, memberi motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin terbalaskan.**
- 2. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Manajemen FEB-UTP Surakarta.**

KATA PENGANTAR

Puja dan Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “**Analisis Penentuan Tingkat Pelayanan Optimal terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Pegadaian Persero Unit Tawangmangu Kabupaten Karanganyar**” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali menemukan hambatan ataupun kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak dan tentunya kasih Tuhan YME akhirnya penulis dapat mengatasinya, maka penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth:

1. Prof. Dr. Ir. Tresna Priyana Soemardi, SE, MS. selaku Rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
2. Drs. Trio Handoko, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
3. Dra. Sri Wijastuti, M.M, selaku pembimbing utama yang dengan penuh rasa kesabaran telah memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Drs. Nurhasi Sulistyono, M.M. selaku pembimbing kedua yang telah memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis
5. Bapak pimpinan beserta staf PT Pegadaian Persero Unit Tawangmangu Kabupaten Karanganyar yang berkenan memberikan ijin penelitian ini.
6. Masyarakat Tawangmangu khususnya pelanggan PT Pegadaian Persero Unit Tawangmangu Kabupaten Karanganyar yang terpilih sebagai responden dalam penelitian ini.
7. Bapak/ Ibu dosen dan seluruh karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah banyak memberikan

bekal ilmu pengetahuan, sehingga dapat menunjang dalam penulisan skripsi ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulisan secara langsung maupun tidak langsung guna menyelesaikan skripsi ini.

Semoga seluruh amal yang telah diberikan untuk penyelesaian skripsi ini mendapat pahala dari Tuhan YME, Amin. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan, semuanya ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis semata.

Akhirnya dengan tersusunnya skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan di Indonesia pada umumnya dan Universitas Tunas Pembangunan Surakarta pada khususnya.

Surakarta,..... 2020

penulis,

ABSTRAK

Kukuh Arjunadi NIM: C0118 048. Judul: **ANALISIS PENENTUAN TINGKAT PELAYANAN OPTIMAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PEGADAIAN PERSERO UNIT TAWANGMANGU KABUPATEN KARANGANYAR**. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan (UTP). Januari, 2020.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui daya tanggap pelayanan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan, dan profesionalisme hubungannya dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat pelanggan PT Pegadaian Persero Unit Tawangmangu Kabupaten Karanganyar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 pelanggan dengan metode *Convience Sampling*.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada interaksi hubungan yang sangat kuat antara daya tanggap pelayanan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan, dan profesionalisme pegawai pegadaian dengan kepuasan pelanggan. Kemudian berdasarkan tingkat interaksi hubungan dari keempat variabel tersebut ternyata daya tanggap pelayanan mempunyai hubungan yang paling dominan dengan kepuasan pelanggan pegadaian unit Tawangmangu.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, daya tanggap pelayanan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan, dan profesionalisme, korelasi product moment. .

ABSTRACT

Kukuh Arjunadi. NIM: C0118 048... Title : **ANALYSIS OF DETERMINING LEVEL OF OPTIMUM SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION IN PT PEGADAIAN PERSERO UNIT TAWANGMANGU SUBDISTRICT, OF KARANGANYAR DISTRICT** Thesis. Surakarta: Faculty of Economics and Bussiness, Tunas Pembangunan University (UTP). January, 2020.

The purpose of this study was to determine the responsiveness of service, transaction speed, service availability, and professionalism in relation to customer satisfaction.

This research was conducted on the community customers of PT Pegadaian Persero Unit Tawangmangu Karanganyar District. The sample used in this study were 50 customers with the Conviiience Sampling method.

The results of the study concluded that there was a very strong interaction between service responsiveness, transaction speed, service availability, and professionalism of pawnshop employees and customer satisfaction. Then based on the level of interaction between the four variables, it turns out that service responsiveness has the most dominant relationship with customer satisfaction at the Tawangmangu unit pawnshop.

Keywords: customer satisfaction, service responsiveness, transaction speed, service availability, and professionalism, product moment correlation. .

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN HIOTESIS	5
A. Kajian Teori	5
1. Perilaku Konsumen.....	6
2. Pemasaran Jasa	8
3. Kepuasan Pelanggan	11
4. Kualitas Pelayanan.....	15
5. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	20
B. Kerangka Pemikiran	22
C. Hipotesis	24

BAB III. METODE PENELITIAN	25
A. Ruang Lingkup Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Teknik Pengumpulan Data	25
D. Variabel Penelitian	26
E. Uji Instrumrn Penelitian	26
F. Teknik Analisis Data	27
 BAB IV. HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	 30
A. Deskripsi Objek Penelitian	30
B. Deskripsi Responden	40
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	42
E. Hasil Analisis Data	44
F. Pembahasan	51
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	 53
A. Kesimpulan	53
B. Saran-saran	53
 DAFTAR PUSTAKA	 55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	40
Tabel IV.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel IV.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Debitur Pegadaian	42
Tabel IV.4. Hasil Pengujian Validitas	43
Tabel IV.5. Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel IV 6. Hasil Uji Heterokedstisitas.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar.1. Model Perilaku Konsumen	6
Gambar.2. Kerangka Pemikiran	22
Gambar.3. Struktur Organisasi Cabang Pegadaian.....	33
Gambar.4. Uji Normalitas P-Plot	49
Gambar.5. Uji Heterokedastisitas.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner	
Lampiran 2. Data Jawaban Responden Tentang Kepuasan dan Faktor Faktornya	
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap Pelayanan	
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kecepatan Transaksi	
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Keberadaan Pelayanan	
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Profesionalisme	
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap Pelayanan	
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Kecepatan Transaksi	
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Keberadaan Pelayanan	
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Profesionalisme	
Lampiran 13 Data Uji Statistik	
Lampiran 14 Hasil Uji Korelasi Product Moment	