

**PENGARUHKUALITAS PELAYANAN  
DANKINERJAKARYAWAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA KANTOR PT. PEGADAIAN  
CABANG POSO**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Skripsi  
Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Sintuwu Maroso**

**Oleh :**

**PUTRI DESIANA J. PASEDA**

**91811404122019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO  
POSO  
2022**

Putri Desiana J. Paseda, NPM: 91811404122019, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor PT. Pegadaian Cabang Poso.** Dibimbing oleh Bapak Lefrand Mango sebagai pembimbing 1 dan Tabita R. Matana sebagai pembimbing 2.

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Cabang Poso, Jalan Pulau Sumatera, Kelurahan Gebangrejo, Kecamatan Poso Kota Selatan, Kabupaten Poso. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor PT. Pegadaian Cabang Poso. Adapun data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Populasi dan sampel para nasabah PT. Pegadaian Cabang Poso *probability sampling* dengan jumlah 35 nasabah. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan alat *Statiscal Product Service Solutions* (SPSS).

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh persamaan regresi sebagai berikut  $Y = 4.908 + 0,416 X_1 + 0,402 X_2$ . Hasil uji f menunjukkan nilai f hitung sebesar 28.499 nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil uji F menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 2.556 dengan signifikansi sebesar  $0,016 < 0,05$  dan nilai t hitung variabel Kinerja Karyawan sebesar 2.213 dengan signifikansi sebesar  $0,034 < 0,05$ . Berdasarkan analisis data statistik indikator berisifat valid dan variabelnya bersifat reabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolinieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas dan berdistribusi normal. Hasil pengujian R diperoleh nilai sebesar 0,800 hal ini menunjukkan pengaruh yang sangat Kuat antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 80%. Hasil pengujian R Square di peroleh sebesar 0,640 berarti 64% Kepuasan Nasabah ditentukan oleh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan, sedangkan sisanya 36% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS ....</b>	<b>7</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1. Pengertian SDM (Sumber Daya Manusia).....	7
2.1.2. Kepuasan Nasabah .....	10
2.1.3. Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.4. Kinerja Karyawan .....	14
2.2. Kerangka Pikir .....	19

2.3. Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
3.1.1. Tempat Penelitian .....	21
3.2. Metode Penelitian .....	22
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.3.1. Jenis dan Sumber Data .....	22
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4. Populasi dan Sampel .....	24
3.4.1. Populasi .....	24
3.4.2. Sampel.....	24
3.5. Teknik Analisis Data.....	25
3.5.1. Uji Validasi .....	25
3.5.2. Uji Realibilitas .....	25
3.5.3. Uji Asumsi klasik .....	26
3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda. ....	27
3.5.5. Koefisien Korelasi Berganda .....	28
3.5.6. Koefisien Determinasi.....	28
3.5.7. Uji Hipotesis. ....	28
3.6. Definisi Oprasional. ....	29

3.6.1. Kualitas Pelayanan .....	29
3.6.2. Kinerja Karyawan .....	30
3.6.3. Kepuasan Nasabah .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	32
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
4.1.2. Karakteristik Responden .....	33
4.1.3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	36
4.1.4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	40
4.1.5. Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda.....	41
4.1.6. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	42
4.1.7. Uji Hipotesis .....	42
4.2. Pembahasan.....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
5.1. Kesimpulan .....	46
5.2. Saran.....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>49</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era modernisasi saat ini, di perlukan pertimbangan konsekuensi dalam meningkatkan sumber daya manusia yang memadai dan juga terampil dalam bidangnya masing-masing. Hal ini merujuk pada kualitas kinerja seorang karyawan dalam memenuhi syarat yang telah di tentukan oleh perusahaan. Kinerja karyawan sangat menentukan kepuasan nasabah, nasabah lebih mementingkan kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan. Definisi pelayanan sendiri merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta konsumen dapat berpartisipasi aktif dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan, kepuasan nasabah juga di tentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen perusahaan untuk memberikan informasi kepada para karyawan yang dilakukan secara individual tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah suatu instrumen dan strategi yang diberikan perusahaan untuk menarik minat konsumen agar dapat memberi kesan yang baik untuk perusahaan. Kualitas pelayanan dapat memberi dorongan kepada nasabah

untuk menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan. Ikatan jangka panjang seperti ini dapat menjadikan perusahaan memahami lebih dalam mengenai kebutuhan dan harapan nasabah kepada perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki tujuan yang sangat penting (Noor, 2020).

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau nasabah, layanan harus diberikan dengan semaksimal mungkin. Kegiatan pelayanan jasa yang diarahkan agar dapat menarik nasabah sehingga nasabah akan lebih tertarik serta berminat dengan produk jasa yang ditawarkan. Begitu halnya dengan Kantor PT.Pegadaian Cabang Poso Kecamatan Poso Kota Jln. Pulau Sumatera merupakan salah satu perusahaan umum yang bergerak di bidang pelayanan kredit gadai, jasa taksiran, jasa pinjaman, serta pelelangan produk yang bertempat di kota Poso Sulawesi tengah yang mempunyai potensi cukup baik sebagai perusahaan gadai yang dapat mempengaruhi segi tingkat nasabah yang ada.

Menurut pasal 1150 KUH Perdata, pengertian Pegadaian adalah suatu hak yang diperoleh kreditur atas suatu barang bergerak, atau oleh kuasanya, sebagai jaminan atas hutangnya dan yang memberi wewenang kepada kreditur untuk mengambil pelunasan piutangnya dan barang itu dengan mendahului kreditur-kreditur lain, dengan pengecualian biaya penjualan sebagai pelaksanaan putusan atas tuntutan mengenai pemilikan atau penguasaan, dan biaya penyelamatan barang itu, yang dikeluarkan setelah barang itu sebagai gadai dan yang harus didahulukan.

Pegadaian atau yang disebut juga sebagai rumah gadai merupakan sebuah lembaga yang menawarkan jasa peminjaman uang kepada masyarakat dengan jaminan benda milik masyarakat yang ingin melakukan pinjaman uang. PT. Pegadaian Cabang Poso Sulawesi Tengah yang beralamat di Jln. Pulau Sumatera memiliki 18 orang karyawan. Dari 18 karyawan tersebut masing-masing memiliki tugasnya. Yang pertama pemimpin cabang konvensional, pemimpin cabang bisnis mikro, penaksir, analisis kredit, kasir satu dan dua, administrasi mikro, sales professional, RO, sales collection, security empat orang, draiver, OB, dan penagih. Nasabah di kantor PT. Pegadaian ini jika dihitung perbulan kurang lebih mencapai 3.000 nasabah, dan jika dalam seminggu diperkirakan mencapai 600 nasabah. Jam buka kantor ini yaitu dari jam 7.30-15.00. Kantor PT. Pegadaian Cabang Poso melayani gadai bisnis, gadai, kreasi, krasida, krista, emasku, mulia, kresna, gadai flexi, tabungan emas, MPO (Pembelian dan pembayaran tagihan telepon, listrik, air, tiket, internet, tv berbayar, pembayaran iuran BPJS dan lain sebagainya). Adapun produk yang ditawarkan oleh kantor Pegadaian ini yaitu, produk gadai, tabungan emas, produk pembiayaan, produk pinjaman, dan jaminan BPKB untuk wirausaha. Kantor PT. Pegadaian persero ini menyediakan berbagai layanan terkait dengan produk-produk Pt. Pegadaian yang tersedia dari investasi emas pegadaian, cek harga emas pegadaian, tabungan emas, pendaftaran pegadaian digital atau pegadaian online, kredit cepat aman (KCA) pegadaian, pegadaian syariah dan yang lainnya.



Jenis pelayanan yang digunakan adalah pelayanan prima. Pelayanan prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para nasabah sehingga nasabah merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi tingkat kepuasan nasabah sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Adapun masalah yang tengah dihadapi oleh PT. Pegadaian Cabang Poso yaitu yang pertama masalah barang yang sudah terlelang karena tidak adanya konfirmasi dari nasabah tersebut, hal ini sering terjadi karena nasabah yang sering lupa jika sudah mengganti nomor telepon yang mana hal ini yang membuat karyawan jadi tidak bisa mengonfirmasi bahwa sudah diadakannya pelelangan terhadap barang yang telah digadaikan. Masalah selanjutnya yaitu masalah pelayanan, ini dikarenakan kurangnya komunikasi antara karyawan dan nasabah yang semestinya hal ini dinamakan dengan miskomunikasi, miskomunikasi sering terjadi seperti saat nasabah sudah membayar bunga tetapi lupa mengkonfirmasi pada pihak pegadaian yang mengakibatkan nasabah jadi terus-terusan dihubungi oleh pihak pegadaian yang mengakibatkan terjadinya komplain.

Latar belakang di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah pada kantor PT. Pegadaian Cabang Poso, dengan adanya hal ini nasabah akan percaya apabila nasabah sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan

latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor PT. Pegadaian Cabang Poso”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas di atas, maka yang menjadi perumusan masalah adalah:

- 1.2.1. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor PT. Pegadaian Cabang Poso ?
- 1.2.2. Apakah Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor PT. Pegadaian Cabang Poso ?
- 1.2.3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor PT. Pegadaian Cabang Poso ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah:

- 1.3.1. Untuk Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor PT. Pegadaian Cabang Poso ?
- 1.3.2. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor PT. Pegadaian Cabang Poso ?
- 1.3.3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor PT. Pegadaian Cabang Poso ?

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yaitu:

## 1. Bagi Kantor PT. Pegadaian Cabang Poso

Diharapkan penelitian yang telah dilakukan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pertimbangan para pengambil keputusan dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah yang perlu dilakukan tentang kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dan dapat digunakan sebagai wawasan bagi pegawai untuk meningkatkan profesionalismenya.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah literatur perpustakaan dibidang sumber daya manusia khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan serta dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya serta dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, I. D. A. (2018). Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro (Studi Pad Masyarakat Kecamatan Metro Timur). *Skripsi*.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- Irianto, J. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik Di Indonesia: Pengantar Pengembangan Model MSDM Sektor Publik. *Skripsi*.
- Khotimah, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kota Jambi*.
- Mira. (2019). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare. *Skripsi*.
- Noor, F. V. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Kasus Alfaith Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*.
- Nurhasanah. (2019). Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumber Utama Nusantara. *Skripsi*.
- Rahmat, M. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Ayam Geprek D'Ja Lampriet. *Skripsi*.
- Rini, E. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba. *Skripsi*.
- Rusdianto, A. (2020). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kmparatif Konsumen Indomaret Dan Alfamart Batanghari). *Skripsi*.