

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS DAN NIAT PELANGGAN
UNTUK BERALIH PADA NASABAH PT. PEGADAIAN
(Persero) DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Disusun oleh :

**ADDIS AL-HAZMI
2009210348**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

EFISIENSI DAN KONSEP PEGADAIAN
TERHADAP KEPUASAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS DAN NIAT PELANGGAN
UNTUK BERALIH PADA NASABAH PT. PEGADAIAN
(Persero) DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

ADDIS AL-HAZMI

2009210348

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS DAN NIAT PELANGGAN
UNTUK BERALIH PADA NASABAH PT. PEGADAIAN
(PERSERO) DI SURABAYA**

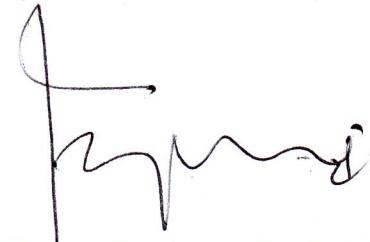
Diajukan oleh :

ADDIS AL - HAZMI

NIM :2009210348

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 12 NOVEMBER 2013



(Emma Julianti, S.E.,MM.)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS DAN NIAT UNTUK BERALIH PADA NASABAH PT. PEGADAIAN (PERSERO) DI SURABAYA

Disusun oleh

ADDIS AL - HAZMI

2009210348

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 23 September 2013

Tim Penguji

Ketua : Drs.Ec. Harry Widyatoro, M.Si.



Sekretaris : Emma Julianti, S.E.,MM.



Anggota : Bagus Suminar, S.E.,S.Psi.,MM.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Addis Al - Hazmi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 10 Agustus 1991
N.I.M : 2009210348
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas dan Niat Pelanggan Untuk Beralih Pada Nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Surabaya.

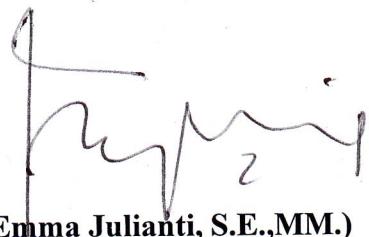
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,
Tanggal : 12 November 2013



(Mellyza Silvy, S.E., M.Si.)

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 12 NOVEMBER 2013



(Emma Julianiti, S.E.,MM.)

MOTTO

- SEMua yang terjadi di dunia ini dikarenakan adanya sebab-akibat. Untuk itu, Optimalkan & Kerahkan seluruh kemampuan yang kita miliki, agar hasil yang di dapat berjalan sesuai dengan harapan. Tentunya dengan tidak menjadi orang lain, Be Your Self.
- Terdapat “3P” dalam kehidupan : Pilihan, Peluang, Perubahan. Kita harus membuat pilihan untuk mengambil peluang, atau hidup kita tidak akan ada perubahan.

PERSEMPAHAN

Alhamdulillahirabbil 'Alamiiin segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, berkah serta limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Tentu dalam penulisan skripsi ini juga mendapatkan dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, maka dari itu Peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kedua URANG TUHA ULUN, Mama & Abah nang sudah memberi dukungan baik secara moril maupun materiil. Terima kasih atas segala doa PIAN, bimbingan dan pelajaran yang telah PIAN berikan, rela banting tulang kerja keras kesana kemari hanya demi

anakmu nang masih banyak kekurangan kaini dan masih balumna bisa lagi meolah PIAN benar-benar bahagia. Semoga Allah selalu membri ulun kemudahan, kelancaran, serta meijinakan ulun hamba-nya nang lamah ini supaya ulun kawa mencapai salah satu tujuan ulun, yaitu sukses dunia & akhirat serta KAWA dan SEMPAT membahagiakan PIAN (Mama & Abah).

Terima kasih untuk Kakak-kakak ulun nang BUNGAS-BUNGAS atas support dan doanya lah, berkat dukungan dan semangat pisan seberataan ading pisan nang masih banyak kekurangan ini akhirnya kawa juga menyusul jadi sarjana. Untuk Kakak-kakak sepupu, kemanakan, ACIL, Nini', Alm Kai', pokoknya SEBERATAAN Ulun beucap TERIMAKASIH BANYAK LAH, BERELAAN. TERIMAKASIH KELUARGAKU. :D

Untuk Para dosen S1 Manajemen dan seluruh civitas STIE Perbanas Surabaya terutama para dosen Jurusan Manajemen Pemasaran yang telah memberikan waktu Imunya selama proses perkuliahan. Untuk Ibu Emma Juliani, terima kasih banyak atas segala doanya, kesabarannya, pemahamannya, serta meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengetahuan dan arahan selama ini.

Untuk Teman-teman seperjuangan tapi beda nasib (HEHEHE), CECE NANA MARIA, CECE PIPIT, MAS DIO,

KELEK, KOLEP, FASTA, KHILMI, PEPENG, JACK dan BUANYAK LAGI !!!!!!! Congrats YAAA. Pertarungan hidup baru saja kita mulai. Sukses semua nya, buktikan kalau kita semua bisa !!! Keep SMILE :D selamat menempuh hidup baru (HA HA HA).

Teman-teman **PENCILAK AN,,, Juragan FARID, Banyak Monyet, Komang Komeng. Suwun sing katah yooo rek.. semoga amal dan ibadah KOWE-KOWE di terima ALLAH SWT (wkwkwk :P) Sukses yaaa reek,, kalian semua memang sudah bekerja,, sekarang giliran saya untuk membuktikan kepada ANDA-ANDA SEMUA hahaha.**

Buat **RICO BIKE ; KOKO MUUAWAN, CECE JUJENNYY, DEWI BAKERY, beserta keluarga semua BIG THANKS For ALL :D** sudah mengizinkan saya untuk mengenal kalian lebih jauh dan lebih dekat lagi :D.

For MRS. Mad.Sar.Sar.Swar. SEKELUARGA BUEESSSARRR, THANK'S BUAT SEMUANYA.. SAYA SANGAT BAHAGIA KARENA TELAH DIBERI KESEMPATAN UNTUK MENGENAL & MENGENANG KALIAN SEMUA :D,, MAAF KALO Daddis BANYAK SALAH Yaaa,,, MATOR SUKSMA, LAN SUWUN SING KATAH (KHUSUS AMAAA NYA AWANG JIYEK) :P

Untuk Warung Kopi AMPEL beserta CREW yang bertugas : Terimakasih sudah bersedia memberikan saya tempat untuk mengerjakan SKRIPSI, Leyeh-leyeh, Minum Gratis, Klesutan Gratis. (Hehehe) :P. Semangat buat usahanya, semoga lancar dan tetap dilindungi ALLAH SWT.

Terakhir Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan tidak bisa Saya sebutkan satu per satu.

-TERIMA KASIH-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, atas ilmu-Nya yang Maha Luas dan Tak Terhingga. Tak lupa Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas dan Niat Pelanggan Untuk Beralih Pada Nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Surabaya dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Kelancaran skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua Peneliti yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil, menuntun Peneliti dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Peneliti.
2. Ibu Emma Julianti, S.E.,MM. selaku dosen pembimbing yang sangat berperan penting atas selesaiannya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Yudi Sutarso dan Ibu Mellyza selaku dosen wali yang telah membimbing Peneliti selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.

4. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M, selaku ketua STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini memiliki kontribusi yang positif. Berharap adanya kritik serta saran yang dapat membangun agar melahirkan berbagai inovasi dan inspirasi kepada orang lain serta dapat memberikan hasil yang jauh lebih baik dari Peneliti.

Surabaya, 30 Agustus 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMAHAN	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Kualitas Jasa	14
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.3 Loyalitas Pelanggan	23
2.2.4 Niat	28
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.3.1 Hipotesis Penelitian	42
 BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Rancangan Penelitian	43
3.2 Batasan Penelitian	43
3.3 Identifikasi Variabel	43
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.4.1 Definisi Operasional	44
3.4.2 Pengukuran Variabel	48
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	49
3.5.1 Populasi	49
3.5.2 Sampel	50
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	50
3.6 Instrumen Penelitian	51
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	54
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	54
3.8.1 Validitas	54
3.8.2 Reliabilitas	54

3.9 Teknik Analisis Data	55
3.9.1 Analisis Deskriptif	55
3.9.2 Analisis Statistik	55
3.9.3 Diagram Jalur	60
3.9.4 Pengujian Hipotesis	62

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Subyek Penelitian	63
4.1.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	63
4.1.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	64
4.1.3 Karakteristik Respodnen Menurut Pendidikan	65
4.1.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	65
4.1.5 Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah	67
4.2 Analisis Data	68
4.2.1 Analisis Deskriptif	68
4.2.2 Validitas dan Reliabilitas	73
4.2.3 Analisis Statistik	75
4.3 Pembahasan	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	96
5.2 Keterbatasan Penelitian	96
5.3 Saran	97

DAFTAR RUJUKAN LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Data PT. Pegadaian (Persero) pada tahun 2011 & 2012	4
Tabel 2.2 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Interval Kelas	49
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner	51
Tabel 3.3 <i>Goodness Of Fit Indices</i>	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	66
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah ..	67
Tabel 4.6 Interval Class.....	68
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa	69
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	71
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Niat Pelanggan Untuk Beralih .	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	74
Tabel 4.12 Uji Normalitas	76
Tabel 4.13 Tabel Z-Score	80
Tabel 4.14 <i>Goodness of Fit Index</i> (Model CFA Awal)	82
Tabel 4.15 Hasil Estimasi Model Uji CFA.....	82
Tabel 4.16 Goodness Of Fit Index (Model CFA Akhir).....	84
Tabel 4.17 Goodness of Fit Index (Model Full Struktural).....	86
Tabel 4.18 Uji Validitas Sampel Besar Dengan Amos	87
Tabel 4.19 Reliabilitas Kualitas Jasa	88
Tabel 4.20 Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	89
Tabel 4.21 Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	90
Tabel 4.22 Reliabilitas Niat Pelanggan Untuk Beralih	90
Tabel 4.23 Hasil Estimasi Uji SEM Akhir	91

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Peneliti 1	11
Gambar 2.2 Peneliti 2	13
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 3.1 Diagram Jalur.....	61
Gambar 4.1 Confirmatory Factor Analysis Awal	81
Gambar 4.2 Confirmatory Factor Analysis Akhir	84
Gambar 4.3 Full Model Sruktural	86

DAFTAR LAMPIRAN

- | | | |
|-------------|---|---|
| Lampiran 1 | : | Kuesioner |
| Lampiran 2 | : | Data Responden |
| Lampiran 3 | : | Tabulasi Data |
| Lampiran 4 | : | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Kecil |
| Lampiran 5 | : | Uji Normalitas |
| Lampiran 6 | : | Uji <i>Outlier Z Score & Mahalanobis</i> |
| Lampiran 7 | : | Uji Model CFA Awal |
| Lampiran 8 | : | <i>Modification Indices</i> |
| Lampiran 9 | : | Uji Model CFA Akhir |
| Lampiran 10 | : | Uji <i>Full Structural</i> Awal |
| Lampiran 11 | : | Uji <i>Full Structural</i> Akhir |
| Lampiran 12 | : | Uji Validitas Sampel Besar |
| Lampiran 13 | : | Uji Reliabilitas Sampel besar |
| Lampiran 14 | : | Tabel <i>Chi-Square</i> |

THE INFLUENCE OF SERVICES QUALITY ON SATISFACTION AND ITS EFFECT ON LOYALTY AND INTENTION TO SWITCH OF PT PAWNSHOP CUSTOMER IN SURABAYA

Abstract

Recently, business competition in meeting the financial needs of the community tend to increase. Competition arises because people who need funds is increasing from year to year. Nowdays, lending services such as pawnshops evolves in the streets, by offering low interest and have simple requirements. PT. Pawnshop (Persero) is one of the state-owned financial institution, engaged in lending services to the public on the basis of legal mortgage. From the side of the trust, for now remains a pawnshop lending financial institutions are reliable. However, it does not guarantee that customers who believe in PT Pawnshop services were satisfied with the services provided. Therefore, the purpose of this study was to examine the effect of service quality on satisfaction and its impact on customer loyalty and intentions to switch on the customer PT. Pawnshop (Persero) in Surabaya. The data collection technique used in this research is questionnaire technique. The research was conducted in Surabaya, the data was analyze with SEM through AMOS 19 software. The result are Service Quality has significant positif influence to Customer Satisfaction, Customer Satisfaction has significant positif influence to Customer Loyalty, and Customer Satisfaction has significant positif to Customer Intention To Switch.

Keywords: *services quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Customer Intention To Switch*