

ABSTRAK

SITI LAILATUL BADRIYAH: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegadaian (Studi kasus : Pegadaian CP Bangkalan).

Persaingan bisnis yang semakin ketat dalam perkembangan teknologi saat ini, informasi menjadi fungsi utama untuk mengetahui seberapa besar kepuasan nasabah terhadap pelayanan pegadaian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan pegadaian CP Bangkalan. Faktor-faktor tersebut dibentuk dari beberapa variabel, yaitu *Reliability* (X_1), *Responsiviness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Empathy* (X_4) dan *Tangibles* (X_5). Penelitian ini menggunakan metode analisis faktor dan PLS (*Partial Least Square*) dengan sumber data yang digunakan adalah sampel dari 100 responden. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan terdapat 7 faktor yang terbentuk dari 21 indikator yaitu X_{53} , X_{22} , X_{41} , X_{12} , X_{33} , X_{35} dan X_{36} dan hampir semua indikator terhadap variabel berpengaruh signifikan karena nilai t hitung dari koefisien $> t$ tabel yaitu sebesar 1,647.

Kata Kunci: Kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, analisis faktor, PLS (*Partial Least Square*).

ABSTRACT

SITI LAILATUL BADRIYAH: Factors Affecting Customer Satisfaction on Quality of Pawn Service (Case Study: Pawnshop CP Bangkalan).

Increasingly fierce business competition in the development of technology today, information becomes the main function to find out how much customer satisfaction to the service pawnshops. This study aims to determine the level of customer satisfaction and the factors that affect satisfaction with CP Bangkalan pawnshop services. These factors are formed from several variables, namely Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4) and Tangibles (X5). This research uses factor analysis method and PLS (Partial Least Square) with data source used is a sample of 100 respondents. The result of this research indicate that there are 7 factors that are formed from 21 indicators that is X53, X22, X41, X12, X33, X35 and X36 and almost all indicator to the variable have significant effect because t value of coefficient $>$ t table that is equal to 1,647.

Keywords: Customer satisfaction, service quality, factor analysis, PLS (Partial Least Square).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya dan kepada umat akhir zaman, aamiin. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura. Judul yang di ajukan oleh penulis yaitu: “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegadaian (Studi kasus : Pegadaian CP Bangkalan)”.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan terselesaikannya laporan skripsi ini, maka penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi, yaitu:

1. Kedua orang tua (Imam A.N dan Isnaniyah), terutama ibu isnaniyah yang senantiasa menemani, memberi dukungan, doa dan semangat yang luar biasa sampai saat ini, serta kedua kakak (Muhammad Nurullah dan Muhammad Cholilulloh)
2. Bapak Barmo Wahyudiono, S.E., selaku kepala kantor Pegadaian CP Bangkalan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Pegadaian CP Bangkalan.
3. Bapak Dr. Kukuh Winarso, S.Si., M.T., dan Ibu Rullie Annisa, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada penulis.
4. Bapak Sabarudin Akhmad, S.T., M.T., Bapak Imron Kuswandi, S.T., M.T., dan Ibu Ida Lumintu, S.T., M.T., Ph.D., selaku dosen penguji yang telah memberi kritik dan saran kepada penulis.
5. Bapak Mu'alim, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan yang baik kepada penulis selama masa kuliah.
6. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Trunojoyo Madura.

7. Kepada rekan-rekan BEM-FT 2015 dan HMTI 2016 yang telah bekerja sama dengan baik selama masa organisasi.
8. Kepada teman-teman Teknik Industri 2014 yang sama-sama berjuang dari awal hingga akhir masa kuliah.
9. Dan semua pihak terkait yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat terumata bagi penulis dan pembaca.

Bangkalan, 20 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Jasa	5
2.2 Kualitas Pelayanan	5
2.3 Kepuasan Pelanggan	6
2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	7
2.5 Analisis Faktor	7
2.6 SOTA (<i>State of the Art</i>)	9
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Jenis Penelitian	11
3.2 Variabel Penelitian	11
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	12
3.3.1 Waktu Penelitian	13
3.3.2 Tempat Penelitian	13
3.4 Teknik Pengumpulan Data	13

3.4.1 Wawancara	13
3.4.2 Observasi	14
3.5 Populasi dan Sampel	14
3.6 Metode Penyelesaian	15
3.6.1 Uji Validitas	15
3.6.2 Uji Reliabilitas	15
3.6.3 Model Analisis Faktor	16
3.6.1.1 <i>Kaiser Meyer Oikin (KMO)</i>	16
3.6.1.2 <i>Measure of Sampling Adequacy (MSA)</i>	16
3.6.4 PLS (<i>Partial Least Square</i>)	18
3.6.4.1 Spesifikasi Model PLS	18
3.7 Flowchart	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	21
4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian	21
4.1.2 Visi dan Misi Objek Penelitian.....	22
4.1.3 Struktur Organisasi Objek Penelitian	23
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	23
4.2.1 Uji Validitas	24
4.2.2 Uji Reliabilitas	25
4.3 Analisis Faktor	25
4.3.1 Menentukan Indikator.....	25
4.3.2 Menguji Indikator	26
4.3.2.1 <i>KMO and Bartlett's Test of Sphericity</i>	26
4.3.2.2 <i>Anti-image</i> atau <i>MSA (measure of sampling adequacy)</i>	27
4.3.3 Melakukan Proses Factoring.....	28
4.3.4 Menentukan Kategori Variabel.....	30
4.3.5 Melakukan Rotasi Faktor.....	31
4.3.6 Interpretasi Faktor Baru	31
4.4 PLS (<i>Partial Least Square</i>).....	33
4.4.1 Spesifikasi Model PLS	33
4.4.2 Estimasi Parameter pada PLS	33

4.4.3 Pengujian Hipotesis	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37
Kesimpulan	37
Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>State of the Art</i>	9
Tabel 1.2 Variabel indikator	11
Tabel 1.3 Waktu Penelitian	13
Tabel 4.1 Uji Validitas	24
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	25
Tabel 4.3 KMO and bartlett's test of sphericity	26
Tabel 4.4 <i>Anti-image</i> atau MSA (<i>measure of sampling adequacy</i>)	27
Tabel 4.5 <i>Communalities</i>	28
Tabel 4.6 <i>Eigen Values</i>	29
Tabel 4.7 <i>Component Matrix</i>	30
Tabel 4.8 <i>Rotated Component Matrix</i>	31
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Analisis	32
Tabel 4.10 Koefisien Jalur	33
Tabel 4.11 Komposit dan AVE Model Pengukuran	34
Tabel 4.12 <i>Cronbach's Alpha</i>	34
Tabel 4.13 Korelasi Variabel Laten	35
Tabel 4.14 <i>Cross Loading</i>	35
Tabel 4.15 Uji t untuk Pengaruh Langsung terhadap Variabel	36
Tabel 4.16 Uji t untuk Koefisien Jalur	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka pemikiran	8
Gambar 1.2 <i>Flowchart</i> Penelitian	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Objek Penelitian	23
Gambar 4.2 Scree Plot.....	29
Gambar 4.3 <i>Componen Plot in Rotated Space</i>	32
Gambar 4.4 Model Jalur Hasil Pemodelan PLS	33