

**PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP,  
JAMINAN, DAN PERHATIAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PRODUK GADAI KCA  
DI PT PEGADAIAN UPC SINGAPADU**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I GUSTI NYOMAN HERI PRATAMA  
NIM. 1915613104**

**JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP,  
JAMINAN, DAN PERHATIAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PRODUK GADAI KCA  
DI PT PEGADAIAN UPC SINGAPADU**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I GUSTI NYOMAN HERI PRATAMA  
NIM. 1915613104**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : I Gusti Nyoman Heri Pratama

NIM : 1915613104

Program Studi : Diploma III Akuntansi

Menyatakan bahwa sesungguhnya Tugas Akhir :

Judul : Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai KCA Di PT Pegadaian UPC Singapadu

Pembimbing : Wayan Tari Indra Putri, S.S.T.Ak., M.Si  
Drs. I Made Sarjana., M.Ag

Tanggal Uji : 15 Agustus 2022

Tugas akhir yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan plagiat dari pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar ahli madya dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 15 Agustus 2022



I Gusti Nyoman Heri Pratama

**PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP,  
JAMINAN, DAN PERHATIAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PRODUK GADAI KCA  
DI PT PEGADAIAN UPC SINGAPADU**

**I GUSTI NYOMAN HERI PRATAMA**

NIM. 1915613104

Tugas Akhir Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali

Disetujui Program Studi Diploma III Akuntansi:

**Pembimbing I,**



Wayan Tari Indra Putri, S.S.T.Ak., M.Si  
NIP. 199212272019032027

**Pembimbing II,**



Drs. I Made Sarjana, M.Agb  
NIP. 195912311989101001

**Disahkan Oleh :  
Jurusan Akuntansi**



I Made Sudana, S.E., M.Si.  
NIP. 196112281990031001

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP,  
JAMINAN, DAN PERHATIAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PRODUK GADAI KCA DI PT PEGADAIAN UPC SINGAPADU**

**Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada :**

**Tanggal 15 Agustus 2022**

**PANITIA PENGUJI**

**KETUA:**



**1. Wayan Tari Indra Putri, S.S.T.Ak., M.Si.  
NIP. 199212272019032027**

**ANGGOTA:**

**JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2. Ni Made Wirasyanti Dwi Pratiwi, S.E., M.Agb., Ak.  
NIP. 198101152006042002**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'K' followed by a vertical line and a small flourish.

**3. Ketut Nurhayanti, S.Pd.H., M.Pd.H.  
NIP. 198709282015042003**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Pendidikan Diploma III Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari banyak pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan yang sangat besar. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada para pihak :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak I Made Sudana, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Ibu Ni Made Wirasyanti Dwi Pratiwi, S.E., M.Agb., Ak. selaku Ketua Program Studi Diploma III Akuntansi yang telah memberikan pengarahan dan motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Ibu Wayan Tari Indra Putri, S.S.T.Ak., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan memberikan semangat, bimbingan, pengarahan, saran, serta

dorongan yang sangat berarti, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

5. Bapak Drs. I Made Sarjana., M.Ag. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan semangat, bimbingan, pengarahan, saran, serta dorongan yang sangat berarti, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Pengelola PT Pegadaian UPC Singapadu serta segenap staf dan karyawan PT Pegadaian UPC Singapadu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menggali informasi serta pengambilan data untuk mendukung penyelesaian tugas akhir ini.
7. Orang tua dan keluarga tercinta serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan penuh selama penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak hal relevan yang belum diungkap secara utuh karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan pengalaman penulis. Namun demikian, tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Badung, 29 Juli 2022

I Gusti Nyoman Heri Pratama

**JUDUL: PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, DAN PERHATIAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK GADAI KCA DI PT PEGADAIAN UPC SINGAPADU**

**ABSTRAK**

**I Gusti Nyoman Heri Pratama**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fluktuasi jumlah nasabah di PT Pegadaian UPC Singapadu yang cenderung mengalami penurunan selama 4 tahun terakhir. Penurunan tersebut mengindikasikan adanya penurunan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dalam perusahaan jasa, salah satu cara untuk mengatasi masalah kepuasan adalah dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, munculnya banyak pesaing dari Pegadaian yang menawarkan produk jasa serupa juga mendorong perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas demi terciptanya kepuasan dan menghindari nasabah yang beralih. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian terhadap kepuasan nasabah produk gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang mengambil kredit KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu dengan jumlah sampel diambil sebanyak 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan program SPSS Versi 25.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari lima variabel kualitas pelayanan yang diteliti, variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan adalah variabel keandalan. Nilai  $R^2$  diperoleh sebesar 0,662 yang berarti besarnya kemampuan dari kelima variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikatnya adalah 66,2%, sedangkan sisanya 33,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Kepuasan Nasabah

**TITLE: THE EFFECT OF TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, AND EMPATHY ON CUSTOMER SATISFACTION OF KCA PRODUCTS AT PT PEGADAIAN UPC SINGAPADU**

**ABSTRACT**

**I Gusti Nyoman Heri Pratama**

*This research is motivated by the fluctuation in the number of customers at PT Pegadaian UPC Singapadu which tends to decrease over the last 4 years. This decrease indicates a decrease in the level of satisfaction felt by customers. In service companies, one way to overcome the problem of satisfaction is to pay attention to the quality of services provided. In addition, the emergence of many competitors from Pegadaian who offer similar products also encourages companies to be able to provide higher quality services in order to create satisfaction and avoid switching customers. This study aims to analyze the effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction of KCA products at PT Pegadaian UPC Singapadu.*

*This study uses quantitative data analysis methods. Data was collected through the distribution of questionnaires. The population of this study were all customers who took KCA credit at PT Pegadaian UPC Singapadu with a total sample of 100 respondents. The sampling technique uses non-probability sampling with the type of accidental sampling. The analysis technique used is descriptive and inferential statistics, with the help of the SPSS Version 25.0 program.*

*The results of this study indicate that the variables of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy either partially and simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. Of the five service quality variables studied, the variable that has the most dominant influence on satisfaction is the reliability variable. The  $R^2$  value obtained is 0.662, which means that the magnitude of the ability of the five independent variables in explaining the dependent variable is 66.2%, while the remaining 33.8% is explained by other variables that have not been studied in this study.*

*Keyword : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
2.1 Kajian Teori .....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	16
2.4 Hipotesis Penelitian .....	19
<b>BAB III METODOLOGI</b> .....	<b>20</b>
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampel.....	20
3.3 Jenis Data, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4 Metode Pengolahan dan Teknik Analisis Data.....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>34</b>
4.1 Data dan Hasil Pengolahan Data .....	34
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	59

4.3 Interpretasi Hasil Penelitian.....	69
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



**JURUSAN AKUNTANSI**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah Aktif Produk Gadai KCA .....	4
Tabel 3.1 Skor Jawaban Kuesioner (Skala Likert).....	24
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	41
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik .....	42
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan.....	43
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap.....	44
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan.....	45
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian .....	46
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah.....	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolonieritas .....	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t).....	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F).....	57
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	59

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Nasabah PT Pegadaian.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	19



## DAFTAR RUMUS

	Halaman
3.1 Rumus Slovin .....	21
3.2 Rumus Perhitungan Uji Validitas .....	26
3.3 Rumus Perhitungan Uji Reliabilitas .....	27
3.4 Rumus Perhitungan Uji Regresi Linier Berganda .....	30



**JURUSAN AKUNTANSI**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (Output SPSS)
- Lampiran 4. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden (Output SPSS)
- Lampiran 5. Hasil Output SPSS - Uji Validitas
- Lampiran 6. Hasil Output SPSS - Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Hasil Output SPSS - Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8. Hasil Output SPSS - Uji Hipotesis
- Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara dan Penyebaran Kuesioner



**JURUSAN AKUNTANSI**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Pada tahun 2020 dunia digemparkan oleh adanya *Corona Virus Disease* 19 (COVID-19), yang merupakan salah satu penyakit baru yang disebabkan oleh virus yang dapat menyerang sistem imun manusia, gejala yang ditimbulkan dimulai dari gejala ringan sampai gejala berat sehingga dapat merenggut nyawa penderitanya. Sejak bulan Maret 2020, *World Health Organization* (WHO) telah menetapkan COVID-19 sebagai pandemi karena tingkat penyebarannya yang eksponensial secara global dan setiap negara diwajibkan mengambil tindakan pencegahan. Dengan cepat dan tanggap, kasus COVID-19 di Indonesia langsung mendapat perhatian khusus dari pihak pemerintah.

Pemerintah Indonesia membuat beberapa kebijakan baru selama masa pandemi seperti meniadakan sekolah secara tatap muka, melakukan *social distancing*, dan memberi batasan waktu operasional kerja dengan menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Meskipun peraturan ini dibuat untuk mencegah penularan COVID-19 dan terbukti berhasil, akan tetapi terdapat beberapa dampak lain yang terjadi selama masa pandemi, salah satunya adalah timbulnya ketidakstabilan ekonomi yang disebabkan oleh tidak berputarnya roda perekonomian dengan baik karena adanya pembatasan aktivitas di luar rumah dan pembatasan jam kerja operasional kantor.

Untuk mengatasi ketidakstabilan ekonomi, pemerintah melakukan berbagai upaya pemulihan ekonomi untuk mengurangi dampak pandemi, termasuk dampak terhadap sektor keuangan yang juga terkena imbasnya. Pada sektor keuangan, pemerintah melakukan berbagai upaya pemulihan seperti program restrukturisasi kredit dan perbankan (Berdasarkan Peraturan OJK No.48/POJK.03/2020) untuk memberikan keringanan kepada debitur yang berpotensi mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajibannya di masa pandemi. Upaya-upaya yang dilakukan pemerintah tentunya berdampak pada mulai pulihnya kembali sektor ekonomi dan keuangan, terutama sektor perbankan yang memegang porsi pembiayaan terbesar di Tanah Air.

Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan yang diharapkan memegang peranan besar di masa pemulihan pandemi ini dalam menyalurkan kredit kepada para pengusaha khususnya sektor usaha mikro kecil dan menengah nampaknya belum dapat berjalan secara optimal menurut Senior Faculty Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI), Trioksa Siahaan. Hal ini disebabkan karena prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan kredit cukup lama dan sulit dipenuhi oleh para pengusaha khususnya para pengusaha kecil menengah dan masyarakat bawah atau ekonomi lemah. Oleh sebab itu, kondisi tersebut memberikan peluang bagi PT Pegadaian sebagai alternatif untuk menyalurkan kredit kepada masyarakat golongan menengah kebawah yang kurang mendapatkan fasilitas kredit dari perbankan tentunya dengan prosedur dan persyaratan yang jauh lebih mudah dan cepat dibanding dengan bank.

PT Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan usaha berupa jasa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai seperti yang dimaksud dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150. Salah satu produk jasa yang ditawarkan oleh PT Pegadaian yaitu Produk Gadai Kredit Cepat Aman (KCA) yang merupakan salah satu produk unggulan dari perusahaan. Produk KCA dan produk jasa lainnya di Pegadaian dapat menjadi alternatif untuk golongan menengah kebawah dan juga rakyat kecil yang kurang memiliki akses di perbankan. Selain itu melalui Pegadaian, pemerintah juga ingin melindungi rakyat kecil agar dapat terhindar dari praktek pemberian uang pinjaman dengan bunga yang tidak wajar.

PT Pegadaian sebagai perusahaan jasa yang saat ini mulai memiliki banyak pesaing, dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya. Hal ini disebabkan karena kepuasan nasabah akan menjadi tolak ukur bagi keberhasilan dan keberlanjutan sebuah perusahaan jasa. Sukses tidaknya perusahaan jasa tergantung dari keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para nasabahnya, sebab nasabah yang tidak puas tentu memiliki potensi untuk beralih ke perusahaan pesaing dimana hal ini tentu saja akan sangat merugikan perusahaan.

Bagi perusahaan jasa, kepuasan nasabah dapat diperoleh dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, dimana kualitas pelayanan

merupakan suatu tingkat kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan segala aspek pelayanan yang menjadi keinginan serta harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kotler dan Keller (2016: 442) mengungkapkan ada 5 dimensi yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan ataupun mengukur kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*).

PT Pegadaian UPC Singapadu sebagai salah satu unit pelayanan cabang dari PT Pegadaian, telah banyak melakukan terobosan guna untuk terus meningkatkan jumlah nasabah serta menciptakan kepuasan bagi nasabahnya, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini, data jumlah nasabah aktif produk gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu selama 4 tahun terakhir.

**Tabel 1.1** Data Jumlah Nasabah Aktif Produk Gadai KCA

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2018	781
2019	734
2020	792
2021	756

Sumber : Data diolah, 2022 (PT Pegadaian UPC Singapadu)

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah aktif produk gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu mengalami fluktuasi selama 4

tahun terakhir dan cenderung mengalami penurunan. Dimulai dari tahun 2018 menuju tahun 2019 jumlah nasabah aktif mengalami penurunan sebanyak 47 orang, kemudian tahun 2020 mengalami peningkatan sebanyak 58 orang, dan pada tahun 2021 mengalami penurunan kembali sebanyak 36 orang nasabah. Jadi, berdasarkan data dapat dilihat bahwa selama 4 tahun terakhir jumlah penurunan nasabah yang terjadi masih lebih besar dibandingkan jumlah peningkatannya, sehingga terjadinya penurunan ini mengindikasikan adanya penurunan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dalam memperoleh pelayanan di PT Pegadaian UPC Singapadu, karena nasabah yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan cenderung akan berhenti dan beralih ke perusahaan pesaing.

Berikut disajikan juga data dalam bentuk grafik mengenai indeks kepuasan nasabah berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan oleh Kantor Pusat PT Pegadaian melalui beberapa Kantor Wilayah yang tersebar di seluruh Indonesia.



**Gambar 1.1** Indeks Kepuasan Nasabah PT Pegadaian

Sumber : Data diolah, 2022 ([www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id))

Berdasarkan data pada gambar 1.1, dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan nasabah pada PT Pegadaian dari tahun 2016 hingga tahun 2020 terus mengalami penurunan disetiap tahunnya. Penurunan indeks kepuasan yang terjadi pada kantor pusat ini menguatkan dugaan peneliti terkait adanya indikasi penurunan kepuasan nasabah pada PT Pegadaian UPC Singapadu, yang dilihat berdasarkan data fluktuasi jumlah nasabah yang cenderung mengalami penurunan selama beberapa tahun terakhir.

Mengingat pentingnya kepuasan nasabah bagi kinerja dan perkembangan PT Pegadaian UPC Singapadu, maka hal ini perlu menjadi perhatian bagi pihak perusahaan dan diperlukan beberapa upaya untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Tjiptono (dalam Ibrahim, 2021: 484) menyatakan bahwa dalam industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik/sesuai dengan apa yang diharapkan. Pernyataan dari Tjiptono ini dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka fenomena di atas menjadi faktor penting untuk dilakukannya penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah khususnya pengguna produk gadai KCA, yaitu dengan menggunakan 5 variabel dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai KCA Di PT Pegadaian UPC Singapadu”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan, maka perumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Apakah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu?
- 1.2.2 Apakah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu?
- 1.2.3 Manakah diantara variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah produk gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

- 1.3.1 Untuk mengetahui dan menjelaskan signfikansi pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian secara parsial terhadap kepuasan nasabah produk gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu.
- 1.3.2 Untuk mengetahui dan menjelaskan signfikansi pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian secara simultan terhadap kepuasan nasabah produk gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu.

1.3.3 Untuk mengetahui salah satu variabel diantara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah produk gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Bagi Manajemen PT Pegadaian UPC Singapadu**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pihak perusahaan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan terhadap kepuasan nasabahnya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak manajemen atau pengelola PT Pegadaian UPC Singapadu dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

##### **1.4.2 Bagi Nasabah PT Pegadaian UPC Singapadu**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi bagi nasabah untuk dapat melihat, memahami, dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang selama ini mereka dapatkan di PT Pegadaian UPC Singapadu, sehingga mereka semakin yakin untuk tetap memilih pengambilan kredit di PT Pegadaian UPC Singapadu.

#### 1.4.3 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan maupun konsep-konsep tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

#### 1.4.4 Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta diharapkan dapat menambah bahan pustaka di perpustakaan khususnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu.
2. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu.
3. Dari lima variabel yang diteliti yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian, variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah produk gadai KCA di PT Pegadaian UPC Singapadu adalah variabel keandalan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang diperoleh, adapun beberapa saran yang dapat disampaikan adalah :

##### **5.2.1 Bagi Perusahaan**

1. Hasil dari analisis deskriptif terhadap jawaban responden mengenai bukti fisik (*tangibles*), item pernyataan keempat mendapatkan rata-rata skor jawaban terendah dibandingkan item pernyataan lainnya, ini menunjukkan masih ada sebagian

responden yang menilai bahwa materi layanan Pegadaian Singapadu seperti banner, brosur, dan pamflet masih kurang menarik secara visual. Disarankan bagi pihak manajemen untuk dapat meningkatkan dan membuat materi layanan yang lebih menarik lagi agar nasabah merasa puas terhadap materi layanan yang diberikan.

2. Hasil dari analisis deskriptif terhadap jawaban responden mengenai keandalan (*reliability*), item pernyataan ketiga mendapatkan rata-rata skor jawaban terendah dibandingkan item pernyataan lainnya, ini menunjukkan masih ada sebagian responden yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan karyawan saat nasabah pertama kali melakukan transaksi di Pegadaian Singapadu masih kurang baik dan benar. Disarankan kepada karyawan PT Pegadaian UPC Singapadu untuk selalu konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada setiap nasabah terutama kepada nasabah baru yang pertama kali melakukan transaksi agar nasabah memiliki kesan pertama yang baik terhadap perusahaan karena hal ini juga akan mempengaruhi kepuasan nasabah untuk kedepannya.

3. Hasil dari analisis deskriptif terhadap jawaban responden mengenai daya tanggap (*responsiveness*), item pernyataan kedua dan keempat mendapatkan rata-rata skor jawaban terendah dibandingkan item pernyataan lainnya, ini menunjukkan masih ada

sebagian responden yang menilai kemampuan karyawan dalam menangani keluhan dan kesiapsiagaan karyawan dalam menanggapi permintaan nasabah masih kurang baik. Disarankan bagi pihak manajemen untuk lebih meningkatkan kemampuan serta kesiapsiagaan karyawannya dalam menangani keluhan dan menanggapi permintaan dari nasabah yaitu dapat melalui sebuah pelatihan atau kegiatan lainnya agar nasabah merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan.

4. Hasil dari analisis deskriptif terhadap jawaban responden mengenai jaminan (*assurance*), item pernyataan kedua mendapatkan rata-rata skor jawaban terendah dibandingkan item pernyataan lainnya, ini menunjukkan masih ada sebagian responden yang merasa bahwa keamanan dan kenyamanan saat melakukan transaksi belum terjamin sepenuhnya. Disarankan bagi pihak manajemen untuk lebih meningkatkan dan memperhatikan pelayanan yang diberikan karyawannya terutama dalam menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah saat bertransaksi yaitu dapat melalui sebuah pelatihan atau kegiatan lainnya agar nasabah merasa puas terhadap layanan dari segi jaminan yang diberikan.

5. Hasil dari analisis deskriptif terhadap jawaban responden mengenai perhatian (*emaphy*), item pernyataan kedua dan ketiga mendapatkan rata-rata skor jawaban terendah dibandingkan item pernyataan lainnya, ini menunjukkan masih ada sebagian

responden yang menilai bahwa kesabaran dan perhatian penuh yang diberikan karyawan dalam melayani masih kurang dan masih ada sebagian responden yang menilai bahwa karyawan belum sepenuhnya mengutamakan kepentingan nasabah saat melakukan pelayanan. Disarankan kepada karyawan PT Pegadaian UPC Singapadu untuk lebih sabar dan lebih perhatian lagi kepada setiap nasabah yang bertransaksi, serta disarankan untuk selalu mengutamakan kepentingan nasabah dan memberikan saran-saran yang menguntungkan bagi nasabah, agar nasabah merasa puas terhadap layanan dari segi perhatian yang diberikan perusahaan.

#### 1.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat meneliti faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan nasabah yang belum diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, emosional, harga dan biaya, sehingga hal tersebut bisa menjadi masukan yang berarti bagi dunia pelayanan publik.
2. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat menambah jumlah sampel atau jumlah responden penelitian agar hasil yang diperoleh menjadi lebih baik dan lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmaddien, R. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Nagari Cabang Utama Padang [TAPM]. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Anggabrata, D., & Rahanata, G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(5), 1196–1205. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/9838>
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Destyani, H. W., & Saryadi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kendal. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(3), 80–87. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/12095>
- Firmansyah, M. (2018). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 3(1), 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Ibrahim, T., & Rusdiana. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management*. Bandung : Yrama Widya.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. London : Pearson Education, Inc.
- Manuhutu, M., Aunalal, Z., & Tanihatu, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 17–24. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v7i1.4234>

Pratama, K. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo [Skripsi]. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2nd ed.). Bandung : Alfabeta.



**JURUSAN AKUNTANSI**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**