

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PEGADAIAN SYARIAH  
CABANG BANGKALAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**AHMAD JAZILI**

**NIM : 20181221257**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PEGADAIAN SYARIAH  
CABANG BANGKALAN**

Diajukan guna memenuhi  
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen



**Oleh:**  
**AHMAD JAZILI**  
**NIM : 20181221257**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Jazili  
NIM : 20181221257  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini, benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 15 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



(Ahmad Jazili)

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PEGADAIAN SYARIAH  
CABANG BANGKALAN**

**Diajukan Oleh :**

**AHMAD JAZILI**  
**NIM : 20181221257**

**Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :**

**Dosen Pembimbing,**

**Tandatangan**

**Tanggal**

**1. Dra. Siti Salbiyah, M.Kes.**



**7/9 2023**

**2. Phonny Aditiawan Mulyana, SE., MM.**



**7/9 2023**

**Mengetahui,**



**Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM**



**Ketua  
Program Studi,  
Rina Maretasari, SM., M.SM.**

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PEGADAIAN SYARIAH  
CABANG BANGKALAN**

**Nama : AHMAD JAZILI**

**NIM : 20181221257**

**Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari/Tanggal : Senin / 15 Mei 2023  
Pukul : 09.30 WIB sampai dengan 11.00 WIB**

**Komisi Penguji terdiri dari**

**Ketua Penguji**



**Dra. Siti Salbiyah, M.Kes.**

**Anggota I**



**Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM.**

**Anggota II**



**Phonyy Aditiawan Mulyana, SE., MM.**

**Mengetahui,**

**Dekan,**



**Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM**

**Ketua**

**Program Studi,**



**Rina Maretasari, SM., M.SM.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Serta shalawat dan salam semoga tetap melimpah ruah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Berkat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan Penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan tugas akhir untuk menempuh gelar S1 Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis sampaikan ucapan terima kasih, kepada:

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya
3. Ibu Rina Maretasari, SM., M.SM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Ibu Dra. Siti Salbiyah, M.Kes. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada peneliti sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Phonny Aditiawan Mulyana, SE, MM. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada peneliti sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Segenap Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
7. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa restu, kasih sayang, serta banyak dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh Karyawan PT Pegadaian Cabang Syariah Bangkalan yang selama ini mendukung dan membantu memberikan informasi-informasi yang penulis perlukan.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018, yang memberi semangat hingga dapat diselesaikannya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan kelemahan, baik isi maupun pembahasannya. Oleh karena itu penulis "terbuka" akan kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan skripsi di masa mendatang.

Semoga dengan bantuan yang sudah diberikan mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dengan kerendahan hati, saya mempersembahkan skripsi ini, semoga skripsi ini selalu bermanfaat khususnya bagi teman-teman mahasiswa FEB UM Surabaya dan masyarakat pada umumnya.

Surabaya, 10 April 2023



Ahmad Jazili

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>12</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori.....	12
1. Kualitas Pelayanan.....	12
2. Kepuasan .....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Kerangka Konsep dan Model Analisis .....	23
a. Hubungan antara <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Nasabah.....	24
b. Hubungan antara <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan.....	25
c. Hubungan antara <i>Reliability</i> dengan Kepuasan.....	26
d. Hubungan antara <i>Assurance</i> dengan Kepuasan.....	27
e. Hubungan antara <i>Empathy</i> dengan Kepuasan .....	28



D. Hipotesis .....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	30
B. Definisi Operasional Variabel .....	31
1. Tangible (X1) .....	31
2. Responsiveness (X2).....	31
3. Reliability (X3).....	31
4. Assurance (X4).....	32
5. Empathy (X5) .....	32
C. Identifikasi Variabel.....	32
D. Populasi dan Teknik Sampling .....	33
1. Populasi .....	33
2. Sampel.....	34
E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	35
F. Teknik Pengolahan Data.....	36
1. Uji Instrumen.....	36
2. Uji Asumsi Klasik.....	39
3. Analisis Data .....	40
4. Uji Hipotesis.....	42
<b>BAB IV .....</b>	<b>45</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Kondisi Objektif Perusahaan .....	45
1. Sejarah PT Pegadaian .....	45
2. Profil Objek Penelitian.....	50
3. Logo Pegadaian .....	50
4. Visi dan Misi Perusahaan.....	51
5. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.....	51
6. Deskripsi Kerja.....	52
7. Budaya Perusahaan.....	54
8. Produk Pegadaian Syariah.....	55
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	61

1.	Deskripsi Karakteristik Responden .....	61
2.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	69
C.	Uji Instrumen .....	75
1.	Uji Validitas .....	75
2.	Uji Reliabilitas .....	76
D.	Analisi Data .....	78
1.	Uji Asumsi Klasik.....	78
2.	Uji Regresi Linier Berganda .....	81
3.	Uji Hipotesis.....	86
E.	Pembahasan .....	90
1.	Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	90
2.	Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	91
3.	Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	92
4.	Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	93
5.	Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	94
6.	Variabel Paling Dominan Berpengaruh .....	95
	<b>BAB V.....</b>	<b>97</b>
	<b>PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
A.	Kesimpulan .....	97
B.	Saran .....	97
1.	Bagi Perusahaan .....	97
2.	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	98
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pelaku Lembaga Keuangan Mikro (LKM) .....	2
Gambar 1. 2 Jumlah Nasabah Aktif Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan .....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 2. 2 Model Analisis.....	24
Gambar 4. 1 Tampilan Depan Pegadaian CPS Bangkalan .....	50
Gambar 4. 2 Logo Pegadaian .....	51
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Syariah Bangkalan.....	52
Gambar 4. 4 Budaya Perusahaan .....	55
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Gambar 4. 6 Responden Berdasarkan Usia .....	63
Gambar 4. 7 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Gambar 4. 8 Responden Berdasarkan Pendapatan .....	66
Gambar 4. 9 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	68
Gambar 4. 10 Uji Normalitas PP Plot.....	79
Gambar 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot) .....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Opsional Jawaban Responden.....	36
Tabel 3. 2 Reliabilitas Guilford .....	38
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	66
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	67
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel Tangible.....	69
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Variabel Responsiveness .....	70
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel Reliability .....	71
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Variabel Assurance.....	72
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Variabel Empathy.....	73
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Nasabah .....	74
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas .....	75
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	78
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	81
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	82
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	84
Tabel 4. 18 Interval Koefisien Korelasi .....	85
Tabel 4. 19 Hasil Uji T.....	87
Tabel 4. 20 Hasil Uji F.....	89

Tabel 4. 21 Hasil Uji Standardized Coefficients .....	90
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kondisi Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.....	103
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	104
Lampiran 3 Tabulasi Identitas Responden .....	110
Lampiran 4 Tabulasi Data .....	116
Lampiran 5 Hasil Pengolahan SPSS .....	122

## DAFTAR PUSTAKA

- Bumn.go.id. (2020). *Akhlaq BUMN*. Syarif, Novrianda. [https://bumn.go.id/media/press-conference/logo-baru-kementerian-bumn-simbol-era-kemandirian-vx#:~:text=AKHLAK](https://bumn.go.id/media/press-conference/logo-baru-kementerian-bumn-simbol-era-kemandirian-vx#:~:text=AKHLAK%20menjadi%20nilai%20yang%20akan,Loyal%2C%20Adaptif%2C%20dan%20Kolaboratif) menjadi nilai yang akan,Loyal%2C Adaptif%2C dan Kolaboratif.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja*. *Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Fatihudin, D. (2015). *Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Teori Praktek*. Zifatama Publishing.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanifa, R., Trianto, A., & Hendrich, M. (2019). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis JasaTransportasi Go-Jek di Kota Palembang*. *MOTIVASI Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4, 2019.
- Hendrayani. (2018). *Influence Of Service Quality Dimension On Customer Satisfaction Savings Simpedes On The Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Parangtambung Unit Makassar* Hendrayani. 6, 68–79.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (Ke 1)*. Unitomo Press.
- Izza Saefani Aprilaili. (2019). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Bidang Kemahasiswaan (Studi Kasus Mahasiswa S1 Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang)*. *Pengaruh Kompetensi Akuntansi Dan Komputer Terhadap Hasil Belajar Komputer Akuntansi MYOB Dengan Computer Attitude Sebagai Variabel Intervening Pada Siswa Kelas XI Akuntansi SMK Batik Sakti 1 Kebumen*, 1(1), 6–7. <https://lib.unnes.ac.id/29614/1/7101413025.pdf>
- Janitra, & Pramudana, S. (2016). *Pengaruh Variabel Demografi Dan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hijau Philips Led Di Kota Denpasar*. 5(8), 5013–5040.
- Katadata.com. (2020). *OJK Catat 227 Lembaga Keuangan Mikro di Indonesia pada 2020*. Vika. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/08/ojk-catat-227-lembaga-keuangan-mikro-di-indonesia-pada-2020#:~:text=Secara>

rinci%2C terdapat 147 LKM,dari 34 provinsi di indonesia.

Kotler, & Keller. (2012). *Marketing Management* (14 th). Person Education.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.

Lie, D., Butarbutar, M., Simatupang, S., Efendi, E., Damanik, H. A., & Silaen, M. F. (2021). Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Baravi Pematangsiantar. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 1(2), 32. <https://doi.org/10.37403/strategic.v1i2.19>

Marimin, A. (2018). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat surakarta. *Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers, September*, 27–40.

Novitawati, R. A. D., Prihatminingyan, B., & Imansyah. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 175–180.

Parasuraman, Zeithml, & Berry. (1988). Servqual A Multipel Item Scale For Meansuring Customer Perseption of Service Quality. *Jurnal of Relating*.

Pegadaian. (2023). *Management Information System PT Pegadaian*.

Prastiwi. (2017). *PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta)*.

Pratiwi, R. D., Putra, R. S. P., Amaliah, N., Mutia, W. O. N., Setiawan, H., Chrismilsari, L. A., Basit, M., Sukrin, Lea, A. I., Badi'ah, A., Nursery, S. M. C., Istiqomah, S. H., & Poetra, R. P. (2022). *Manajemen Rumah Sakit (Teori dan Aplikasi)*. Media Sains Indonesia.

Putri, K. I. N. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.

RakaRezky, A. (2021). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. bank "x" (persero) tbk cabang malang dan dampaknya pada loyalitas pelanggan*.

Rosita. (2020). *ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC KALIPANCUR*.

Sapada, M. I. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Magic Cell Oppo Store Parepare*. 8(1), 10–19.



Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabets.

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.

Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi.

Tjiptono, & Fandy. (2008). *Service Msnagement* (Edisi ke d). Andi Ofiset.