

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. PEGADAIAN CABANG NEGARA**



**OLEH  
NI PUTU BELLA NANDITA KUSUMAWATI  
NIM 1917041092**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. PEGADAIAN CABANG NEGARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2023**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA MANAJEMEN**



Pembimbing I,

Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

Pembimbing II,

Dr. Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Skripsi oleh Ni Putu Bella Nandita Kusumawati  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 21 Juni 2023

Dewan Penguji,



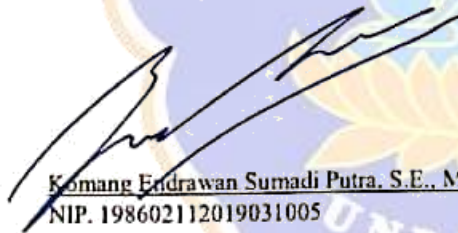
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Dr. Komang Krisna Heriyanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

(Anggota)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 198602112019031005

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 21 Juni 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian, Sekretaris Ujian,

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP.196810291993032001 NIP. 198309212015041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA.  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Negara" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/ Ida Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunianya lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Negara”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan berupa moral maupun material, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., CA, CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing II yang dengan penuh tanggung jawab memberikan bimbingan, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing I serta Pembimbing Akademik yang dengan penuh tanggung jawab memberikan motivasi, bimbingan, dan saran yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan mendidik penulis dengan baik.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staff yang telah membantu memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staff yang memberikan kemudahan pelayanan dalam peminjaman buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
9. Pihak PT. Pegadaian Cabang Negara yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.
10. Yang teristimewa Bapak, Ibu, Kakek, dan Nenek yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman kawan seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 25 Maret 2023

Penulis,



## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Kepuasan Nasabah.....	13
2.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	13
2.1.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Promosi.....	17
2.3.1 Pengertian Promosi.....	17
2.3.2 Dimensi Promosi.....	18
2.3.3 Indikator Promosi.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	21

2.5 Hubungan Antar Variabel .....	23
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	23
2.5.2 Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah .....	25
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah .....	26
2.6 Kerangka Berpikir .....	27
2.7 Hipotesis Penelitian.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	31
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.3.1 Populasi Penelitian.....	31
3.3.2 Sampel Penelitian.....	32
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	34
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	37
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
3.7 Uji Hipotesis.....	40
3.7.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	40
3.7.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	41
3.8 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Deskripsi Data .....	43
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	45
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	46
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	48
4.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	51

4.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
4.7 Pengujian Hipotesis .....	53
4.7.1 Uji Signifikansi F (Uji F) .....	53
4.7.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	54
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
4.8.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Cabang Negara .....	55
4.8.2 Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Cabang Negara .....	57
4.8.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Cabang Negara.....	59
4.9 Implikasi.....	60
4.10 Keterbatasan Penelitian .....	62
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	63
5.1 Rangkuman.....	63
5.2 Simpulan.....	64
5.3 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	67
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pegadaian di Kabupaten Jembrana Akhir Tahun 2022 .....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya menjadi Nasabah. ....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Promosi (X2).....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Negara .....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 02 Deskripsi Data Responden.....	76
Lampiran 03 Tabulasi Data Pilot Test .....	77
Lampiran 04 Tabulasi Data Penelitian (100 Responden) .....	79
Lampiran 05 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pilot Test.....	84
Lampiran 06 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (100 Responden).....	87
Lampiran 07 Analisis Deskriptif Statistik.....	90
Lampiran 08 Uji Asumsi Klasik .....	91
Lampiran 09 Regresi Linier Berganda.....	93
Lampiran 10 Uji Hipotesis.....	94

