

ABSTRAK

**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
terhadap Jasa dan Pelayanan Perum Pegadaian
Studi kasus pada Perum Pegadaian Cabang Cokronegaran
Surakarta**

**Efivania Yulastuti
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2006**

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap Perum Pegadaian cabang Cokronegaran Surakarta. Variabel yang diungkapkan adalah : karakteristik nasabah, jasa, dan pelayanan.

Subyek penelitian ini adalah semua nasabah yang sedang menggadaikan dan menitipkan barang di Perum Pegadaian cabang Cokronegaran Surakarta. Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Jumlah sampel yang diteliti adalah seratus orang nasabah, dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah angket untuk mengukur kinerja dan kepentingan nasabah Perum Pegadaian cabang Cokronegaran Surakarta. Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif (karakteristik nasabah), korelasi produk moment dan excel.

Hasil penelitian dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap jasa dan pelayanan Perum Pegadaian cabang Cokronegaran Surakarta yang meliputi lokasi, prosedur, dan lelang menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas yang ditunjukkan dengan indeks kepuasan konsumen positif, yaitu 4,00 ($p > 0,05$). Hipotesis yang menyatakan “kepuasan nasabah secara keseluruhan terhadap kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan oleh Perum Pegadaian cabang Cokronegaran Surakarta adalah memuaskan” didukung oleh data. Diagram kartesius menunjukkan bahwa faktor kualitas jasa berada pada kuadran A, oleh karena itu perlu untuk memaksimalkan kemampuan karyawan untuk memberikan jasa yang berkualitas. Faktor pelayanan berada pada kuadran B dan pencapaian itu harus dipertahankan karena sangat penting dalam evaluasi terhadap pelanggan.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON FACTORS INFLUENCING CUSTOMER SATISFICATION TOWARDS SERVICES OF “PERUM PEGADAIAN” “A Case Study at Cokronegaran Surakarta Branch Office”

**Efivania Yulastuti
University of Sanata Dharma
Yogyakarta
2006**

The survey is aimed at revealing factors influencing satisfaction of customers at Perum Pegadaian Cokronegaran Surakarta Branch Office. The variables described are customer profile, character, services, and service performance.

The subject are customers who pawn his/her goods at Perum Pegadaian. Number of sample is 100, which are selected using accidental sampling techniq. Data are collected using questionnaire. Data are then analysed using descriptive analis and product moment correlation.

Results of the research show that the factors influencing satisfaction of the customers of Perum Pegadaian are location, procedure, and auction. As a whole, customers feel very satisfied and have a positive satisfaction index of 4,00 ($p > 0.05$). The service quality index is on quadrant A, therefore it is necessary to maximize staff ability to perform quality service. The service factor is on quadrant B, therefore such performance should be maintained because of its importance in customers evaluation.