

## ABSTRAK

Analisis Tentang Tanggapan Nasabah Perusahaan Umum Pegadaian:  
Studi Kasus Pada Perusahaan Umum Pegadaian Cabang Lempuyangan Yogyakarta

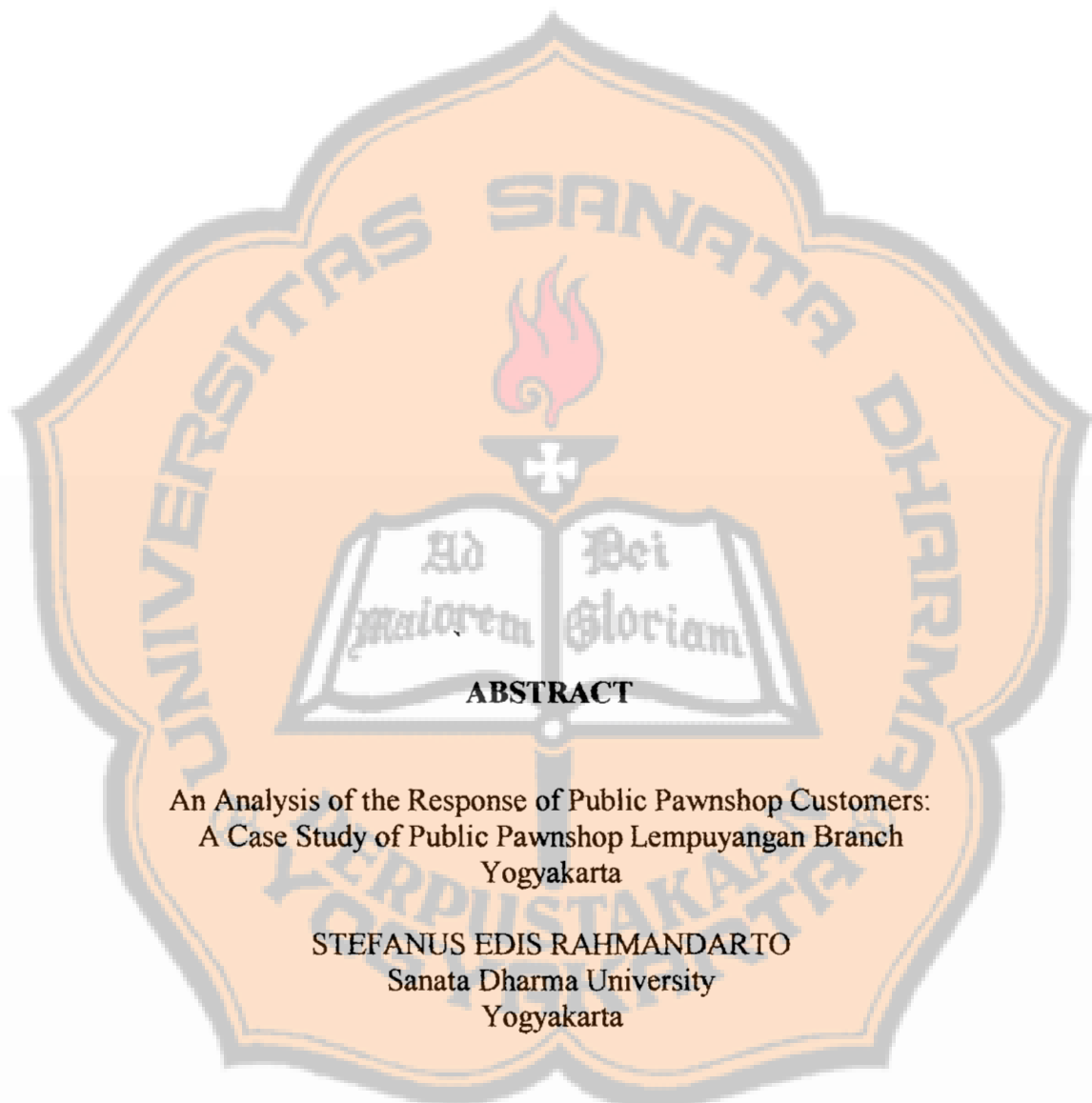
STEFANUS EDIS RAHMANDARTO  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta

Konsumen dalam hal ini adalah nasabah, merupakan bagian yang sangat penting bagi perusahaan. Sikap nasabah terhadap atribut-atribut yang ditawarkan oleh perusahaan merupakan gambaran baik buruknya kualitas atribut-atribut yang ditawarkan oleh perusahaan itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Profil/gambaran nasabah, sikap nasabah terhadap atribut produk, pelayanan, dan fasilitas, serta atribut yang paling dominan mempengaruhi nasabah untuk menggadaikan di Perum Pegadaian Cabang Lempuyangan Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Proporsional Stratified Non-random Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 200 nasabah. Pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yaitu dengan cara membagikan kuisioner kepada para nasabah yang datang dan telah lebih dari satu kali menggadaikan di Perum Pegadaian Cabang Lempuyangan.

Teknik analisis data yang dipergunakan untuk mengetahui profil/gambaran nasabah adalah teknik analisis persentase, kemudian teknik analisis data yang dipergunakan untuk mengetahui sikap nasabah terhadap atribut produk, pelayanan, dan fasilitas adalah teknik Multiattribute Attitude Model dan untuk mengetahui atribut yang paling dominan mempengaruhi sikap nasabah untuk menggadaikan di Perum Pegadaian Cabang Lempuyangan adalah teknik Analisis Varian yang dilanjutkan dengan teknik tes Tukey's HSD, yaitu untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan secara signifikan di antara atribut produk, pelayanan dan fasilitas.

Hasil yang diperoleh dengan menggunakan analisis persentase adalah 58,5%



**ABSTRACT**

**An Analysis of the Response of Public Pawnshop Customers:  
A Case Study of Public Pawnshop Lempuyangan Branch  
Yogyakarta**

**STEFANUS EDIS RAHMANDARTO**  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta

This study aims to identify 1) the profile of the customer of Public Pawnshop Lempuyangan Branch Yogyakarta, 2) the attitude of the customers towards the attributes of products, service, and facilities, and 3) the most influential attribute to pawn their belongings in the pawnshop.

The technique sampling is Proportional Stratified Non-random Sampling. The technique data analysis to describe the profile is Percentage Analysis. The Multiattributes Attitude Model is used to identify the attitude of the customers towards the attributes of products, service, and facilities. To identify the most influential attribute, the variance analysis and Tukey's HSD (Honestly Significant Difference) test are used.

The profile shows that the customers are 1) 58.5% male, 2) 55.5% more than 24 years old, 3) 61% Senior High School graduates, 4) 42% University students, 5) 59% workers, 6) 42.4% earn between Rp 200,000.00 and Rp 300,000.00, 7) 42.7% jobless and receive allowance from their parents between Rp 100,000.00 and Rp 150,000.00 monthly, 8) 70.5% consumptive purposes, and 9) 69.5% never pawn