

## **ABSTRAK**

### **Analisis Tanggapan Nasabah Terhadap Pelayanan Jasa Kredit Gadai**

#### **Studi Kasus pada Perum Pegadaian Cabang Lempuyangan**

**Dyah Ayu Sekar Sari  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2005**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik nasabah, tanggapan nasabah terhadap variabel pelayanan yang meliputi fasilitas, keandalan, responsive, keamanan dan empati. Variabel pelayanan yang paling dominan mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan menggunakan jasa kredit gadai pada Perum Pegadaian Cabang Lempuyangan Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden nasabah Perum Pegadaian. Teknik analisis yang digunakan adalah 1) Analisis Persentase untuk mengetahui karakteristik nasabah, 2) Analisis Prioritas Kepentingan untuk mengetahui variabel pelayanan yang paling dominan bagi nasabah dalam menggunakan jasa kredit gadai, 3) Analisis *Multiattribute Attitude Model* untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap variabel pelayanan pada Perum Pegadaian yang diteliti.

Dari Analisis Persentase diperoleh hasil yaitu sebagian besar nasabah Perum Pegadaian yang diteliti adalah Pria (59%), berusia 23-26 tahun (60%), pekerjaan mahasiswa (34%) dan yang menggunakan jasa kredit gadai sebanyak lebih dari 4 kali (41%). Dari Analisis Prioritas Kepentingan diperoleh hasil bahwa variabel keamanan menjadi prioritas utama bagi nasabah dalam mengambil keputusan menggunakan jasa kredit gadai dengan nilai 456, prioritas kedua empati dengan nilai 351, prioritas ketiga responsive dengan nilai 323, prioritas keempat keandalan dengan nilai 238 dan prioritas kelima fasilitas dengan nilai 226. Dari Analisis MAM diperoleh hasil bahwa kepuasan nasabah paling tinggi terhadap keamanan yang diberikan Perum Pegadaian dengan nilai tanggapan nasabah 0,37. Posisi kedua adalah fasilitas dengan nilai 0,54. Keandalan pada posisi ketiga dengan nilai 0,63. Posisi keempat adalah empati dengan nilai 0,8. Sedangkan responsive pada posisi kelima dengan nilai 1,16. Hasil analisis MAM juga menunjukkan bahwa tanggapan nasabah secara keseluruhan terhadap variabel pelayanan pada Perum Pegadaian yang diteliti adalah sangat positif.

**ABSTRACT**  
**Analysis on Customer Feedback For the Pawning  
Credit Service**

**A Study Case at Perum Pegadaian  
Cabang Lempuyangan  
Yogyakarta**

**Dyah Ayu Sekarsari**  
**Management Study Programme Faculty of Economy**  
**Sanata Dharma University**  
**Yogyakarta**  
**2005**

The purpose of the study is to find out the customer characteristic, customer feedback toward service, including facility, mainstay, responsive, security and empathy. Service variable is the most dominant to influence the customer to make decision using pawning credit service in Perum Pegadaian Cabang Lempuyangan Yogyakarta.

The method used to collect data is questionnaire. The research sample includes 100 customer of Perum Pegadaian. The techniques of the analysis used are 1) Percentage Analysis; 2) Importance Priority Analysis ; 3) Multiattribute Attitude Model Analysis used.

The result of the analysis shows that the most of the Perum Pegadaian customers are men (59%), the age 23-26 (60%), undergraduate students (34%) and those who make use of pawning credit service more than four times (41%). The result of the importance Priority Analysis shows that security variable become the main priority of the customers to make use the pawning credit service, the point is 456, the second priority is empathy, the point is 351, the third priority is responsive, the point is 323, the fourth priority is mainstay, the point is 238 and the fifth priority is facility, the point is 226. MAM analysis shows that the highest customer satisfaction on security of Perum Pegadaian is 0,37. The second is facility, the point is 0,54. The third is mainstay, the point is 0,63. The fourth is emphaty, the point is 0,8. While responsive is 1,16. MAM analysis also shows that customer feedback is definitely positive.