

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

ANALISA PENGARUH PELAYANAN PRIMA PERUM PEGADAIAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Studi Kasus pada Nasabah Perum Pegadaian Cabang Pemalang

Frotestania Imaniar
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Dengan semakin berkembangnya perekonomian, persaingan dalam industri jasa juga semakin ketat. Hal itu menuntut produsen jasa untuk memberikan pelayanan yang prima. Begitu pula dengan Perum Pegadaian yang berada di kota Pemalang, sebagai salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa juga harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya, agar para pelanggan memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel-variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan, baik secara simultan (bersama-sama) maupun secara parsial (sendiri-sendiri) serta variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel-variabel pelayanan prima yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan.

Hasil yang di peroleh dari penelitian ini adalah Kemampuan, sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Tanggung jawab, dan Kenyamanan secara bersama memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah. ($R^2 = 0.888$, F -hitung = 24.947, $p = 0.000$). Selain itu hasil analisis regresi menunjukkan bahwa ketujuh variabel yaitu Kemampuan (0,634), Sikap (0,240), Penampilan (0,313), Perhatian (0,159), Tindakan (0,156), Tanggung jawab (0,153), dan Kenyamanan (0,202) secara keseluruhan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan hasil pengolahan ternyata variabel Kemampuan mempunyai pengaruh yang paling signifikan. Hasil ini dapat dikatakan bahwa perubahan kualitas pelayanan ketujuh variabel tersebut sensitif sekali terhadap perubahan kepuasan nasabah terutama perubahan variabel Kemampuan. Artinya jika kualitas pelayanan mengalami penurunan, maka akan berdampak pada penurunan kepuasan nasabah.

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

THE EFFECT OF EXCELLENT SERVICE OF THE FIDUCIATY COMPANY ON THE CUSTOMER'S DECISION

A Case Study At Customer's Of The Fiduciary Company In Pemalang

Frotestania Imaniar
Sanata Dharma University Yogyakarta

The increasing economic condition leads to the economic improvement. It is implied that the excellent service is demanded. The same is true for the Fiduciary Company in Pemalang city as the company that runs in the service area which is full with intense competition. This demands the company to provide the excellent service for the customer so that they are satisfied with the provided service. The recent research is aimed at idenfiying the effect of excellent service variables on the customer's satisfaction, both in simultaneously (in the same time) and partially (invidually) and the dominant variables which influenced the consumers' satisfaction. The variables of excellent service adopted in this research were the capability, attitude, appearance, attention, action, responsibility and comfort.

The result indicated that the capability, attitude, appearance, attention, action, responsibility and comfort simultaneously and collectively affected the customers' satisfaction significantly. ($R^2 = 0.888$, $F\text{-hitung} = 24.947$, $p = 0.000$). In addition, the regresion analysis showed that the seven variables - capability (0,634), attitude (0,240), appearance (0,313), attention (0,159), action (0,156), responsibility (0,153), and comfort (0,202) as a whole significantly affected the customers' satisfaction and it is obvious that the variabel of capability affected most significantly on the customers' satisfaction. It is suggested that the change in sevice quality in the seven variables were sensitive to the change in the customers' satisfaction, particularly the capability variable. It means that the decrease in the excellent servvice lead the the reduction in the customer's satisfaction.