

## ABSTRAK

### **PENILAIAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM PEGADAIAN STUDI KASUS PADA CABANG PERUSAHAAN UMUM PEGADAIAN TUGUKULON KODYA YOGYAKARTA**

Yohana Apri Krisnanto  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) penilaian nasabah terhadap pelayanan Perusahaan Umum Pegadaian, (2) untuk mengetahui apakah ada perbedaan penilaian pelayanan pemberian kredit Perusahaan Umum Pegadaian antara nasabah yang berpendidikan SMU atau jenjang yang lebih rendah dengan nasabah yang berpendidikan tinggi, dan (3) untuk mengetahui apakah ada perbedaan penilaian pelayanan pemberian kredit Perusahaan Umum Pegadaian ditinjau dari jenis pekerjaan antara pelajar/mahasiswa (belum bekerja), pegawai swasta, dan pegawai negeri.

Penelitian studi kasus ini dilaksanakan di Cabang Perusahaan Umum Pegadaian Tugukulon Kodya Yogyakarta pada bulan Agustus – Oktober 2002. Populasi penelitian mencakup adalah seluruh nasabah pegadaian CPP Tugukulon yaitu sekitar 10.000 nasabah. Sampel yang diambil ada 100 responden secara *Incidental Sampling*.

Data penelitian diperoleh dengan teknik : 1) wawancara, 2) kuesioner dan 3) dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persentase, analisis Multiattribute Attitude Model (MAM), dan analisis kuantitatif dengan uji Chi - Kuadrat.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa penilaian nasabah terhadap pelayanan pemberian kredit Perusahaan Umum Pegadaian sudah sangat memuaskan, dan hasil pengujian dengan uji Chi-Kuadrat menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan penilaian pelayanan pemberian kredit Perusahaan Umum Pegadaian antara nasabah yang berpendidikan SMU atau jenjang yang lebih rendah dengan nasabah yang berpendidikan tinggi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan penilaian pelayanan pemberian kredit Perusahaan Umum Pegadaian ditinjau dari jenis pekerjaan antara nasabah yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa atau dengan nasabah berstatus sebagai pegawai swasta maupun berstatus sebagai pegawai negeri. Disimpulkan bahwa tingkat layanan pemberian kredit oleh Perum Pegadaian sudah optimal dan tidak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan.

## ABSTRACT

### **COSTUMERS' APPRAISAL ON PAWNSHOP SERVICE A CASE STUDY OF "TUGUKULON" PAWNSHOP, BRANCH YOGYAKARTA**

Yohana Apri Krisnanto  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta

The purpose of this study were to know : (1) the customers' appraisal on pawnshop service, (2) whether or not there was difference in customers' appraisal based on their educational level (more than high school and less than high school), (3) whether or not there was difference in customers' appraisal based on their occupation (students, private employees, and civil servants).

This study was conducted at "Tugukulon" pawnshop, branch Yogyakarta, from August to October 2002. The population range of this study was covering all of "CPP Tugukulon" pawnshop costumers, which was about 10.000 costumers. The sampling method used in this study was *Incidental Sampling* and there were 100 respondents of it.

The techniques used for collecting data were : 1) interviews, 2) questionnaire, and 3) documentation. The data analysis techniques used in this study were percentage analysis, Multiattribute Attitude Model analysis (MAM), and a quantitative analysis of Chi Square.

The result of the data analysis showed that costumers' appraisal on pawnshop service was very satisfactory and the Chi Square test showed that there was no difference in the costumers' appraisal based on their educational level and type of occupation. This study concluded that the pawnshop service was already optimum and the costumers' appraisal was not affected by their educational level and type of occupation.