

ABSTRAK

**ANALISIS SIKAP NASABAH PERUM PEGADAIAN TERHADAP
PELAYANAN JASA DITINJAU DARI TINGKAT PENDIDIKAN, JENIS
PEKERJAAN, DAN TINGKAT PENDAPATAN**

Studi Kasus Pada Perum Pegadaian Cabang Pandangan-Rembang
Jawa Tengah

Yohanes Iman Santoso
011334124

Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2008

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Sikap nasabah terhadap pelayanan jasa pegadaian ditinjau dari tingkat pendidikan; (2) Sikap nasabah terhadap pelayanan jasa pegadaian ditinjau dari jenis pekerjaan; dan (3) Sikap nasabah terhadap pelayanan jasa pegadaian ditinjau dari tingkat pendapatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah perum pegadaian cabang Pandangan-Rembang yang berjumlah 425 orang, yang terdiri dari 111 nasabah yang menggunakan jasa makelar dan 110 yang tidak menggunakan jasa makelar. Sampel penelitian ini sebanyak 110 nasabah yang tidak menggunakan jasa makelar. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2007. Teknik pengumpulan data yang digunakan kuesioner dan wawancara. Untuk menjawab masalah pertama, kedua dan ketiga menggunakan *Anova*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Tidak ada perbedaan sikap nasabah terhadap pelayanan jasa pegadaian ditinjau dari tingkat pendidikan ($F_{hitung} = 1,054 < F_{tabel} = 2,45$); (2) Tidak ada perbedaan sikap nasabah terhadap pelayanan jasa pegadaian ditinjau dari jenis pekerjaan ($F_{hitung} = 1,246 < F_{tabel} = 2,45$); (3) Tidak ada perbedaan sikap nasabah terhadap pelayanan jasa pegadaian ditinjau dari tingkat pendapatan ($F_{hitung} = 0,847 < F_{tabel} = 2,45$).

ABSTRACT

**THE ANALYSIS OF THE BEHAVIOUR OF PAWSHOP'S CUSTOMERS
TOWARDS SERVICES PERCEIVED FROM THE EDUCATION LEVEL,
KINDS OF JOB and INCOME LEVEL**

A Case Study at Pawshop, Branch office in Pandangan-Rembang
Central Java

Yohanes Iman Santoso
011334124

Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2008

The purposes of the research are to know customers behaviour towards service of pawshop perceived from: (1) education level; (2) kinds of job; and (3) income level.

The populations of this research were 425 customers of the pawshop branch office in Pandangan-Rembang, consisted of 111 customers using broker's services and 110 customers who were not willing to accept the broker's service as the samples. This research was done in July, 2007. Techniques of data collecting were questionnaire and interview. To reply the first problem, second and third use Anova.

The result of the research indicates that: (1) there isn't any different behaviour of the customers towards the services of the pawshop perceived from: education level ($F_{count} = 1,323 < F_{tables} = 2,45$); (2) kinds of job ($F_{count} = 0,575 < F_{tables} = 2,45$); (3) income level ($F_{count} = 0,658 < F_{tables} = 2,45$).