

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, KUALITAS PRODUK,
PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN KCA DI
PT PEGADAIAN (PERSERO)**

(Studi Kasus Pada Kantor Unit Pelayanan Cabang Ganet)

**MAZUIN
NIM. 180461201064**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, KUALITAS PRODUK,
PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN KCA DI
PT PEGADAIAN (PERSERO)**

(Studi Kasus Pada Kantor Unit Pelayanan Cabang Ganet)

**MAZUIN
NIM. 180461201064**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mazuin
Nim : 180461201064
Jurusan : Manajemen
Fakulta : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Taksiran, Kualitas Produk, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan KCA Di PT Pegadaian (Persero) (Studi Kasus Pada Kantor Unit Pelayanan Cabang Ganet).

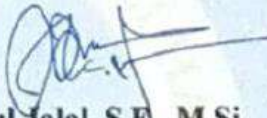
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,


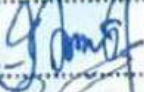



Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Hj. Iranita, S.E., M.Si
NIP. 197008272021212003


Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508221019031012

Dosen Penguji


Nama	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
<u>Kiki Wulandari, SE., MM</u> NIP. 199201212019032018	Penguji I		20/1/23
<u>Hj. Iranita, S.E., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji II		20/1/2023
<u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u> NIDN.0012018402	Penguji III		26/01/2023
<u>Abdul Jalal, S.E., M.Si</u> NIP. 198508221019031012	Penguji IV		20/1/2023
<u>Firmansyah Kusasi, ST., MM</u> NIP. 1967112020212101003	Penguji V		20/1-23


Tanggal Lulus: 11 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi
Manajemen


Dr. Hj. Asmaul Husna, SE., Ak., MM., CA
NIDN. 1001077101


Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508221019031012



LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama :Mazuin
Nim :180461201064
Program Studi :Manajemen
Judul Skripsi :Pengaruh Nilai Taksiran, Kualitas Produk, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan KCA Di PT Pegadaian (Persero) (Studi Kasus Pada Kantor Unit Pelayanan Cabang Ganet)

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Seminar Proposal dan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 24 Desember 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita, S.E., M.Si.
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Abdul Jalal, S.E., M.Si.
NIP.198508222019031012

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Maritim Raja Ali Haji



Abdul Jalal, S.E., M.Si.
NIP.198508222019031012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Mazuin

Nim : 180461201064

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Taksiran, Kualitas Produk, Promosi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan KCA di PT Pegadaian (Persero) (Studi Kasus Pada Kantor Unit Pelayanan Cabang Ganet)

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, Baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 24 Januari 2023
Yang membuat pernyataan



MAZUIN
NIM. 180461201064

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang memberikan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Nilai Taksiran, Kualitas Produk, Promosi, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan KCA Pada PT Pegadaian (Persero) (Studi Pada Kantor UPC Ganet)”. Shalawat beriring salam tak lupa kami hadiahkan pada nabi besar Muhammad SAW yang mana beliau yang telah memberikan penerapan ilmu islami dan pengetahuan yang dapat berguna bagi dunia beserta akhirat. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan, hal ini tidak terlepas dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Walaupun demikian penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun banyak pihak yang berkepentingan. Banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Orang tua penulis yang dicintai yaitu Bapak Mustakim dan Ibu Tuginem yang telah memberikan motivasi, doa dan dukungan materil maupun non materil.
2. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.

3. Ibu Dr. Hj. Asmaul Husna, S.E, Ak., MM.CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji
5. Ibu Hj. Iranita, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II dan dosen pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Hj. Iranita, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II dan dosen pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Segenap dosen dan staff Universitas Maritim Raja Ali Haji yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah membimbing dan mengajarkan banyak ilmu yang bermanfaat.
10. Keluarga besar penulis yaitu sembilan saudara kandung yang selalu memotivasi, membantu dan mendukung penulis dalam proses perkuliahan, kang Heriyanto dan keluarga, yu Herlina dan keluarga, kang Sopian dan keluarga, kak Asriyati dan keluarga, Kang Syafroni khususnya dan keluarga, kak Yuniarti dan keluarga, kang Rozali dan keluarga, dan bungsu Andini Syafrianti.

11. Mohammad Hamzah Zaini yang selalu memberikan dukungan materil maupun nonmateril kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih sudah menjadi rumah yang tidak berbentuk tanah ataupun bangunan.

12. Teman-teman penulis yaitu Kak Nurhaniza, Kak Elsa Cristiyani Sinaga dan banyak lagi teman teman yang telah senantiasa membantu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan menerima segala bentuk saran, kritikan yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

Tanjungpinang, 02 Februari 2023



Mazuin

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Pembatasan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Nilai Taksiran.....	14
2.1.2 Kualitas Produk.....	15
2.1.3 Promosi	18
2.1.4 Pelayanan	22
2.1.5 Keputusan Nasabah.....	23
2.2 Review Penelitian Tedahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Pengembangan Hipotesis	31

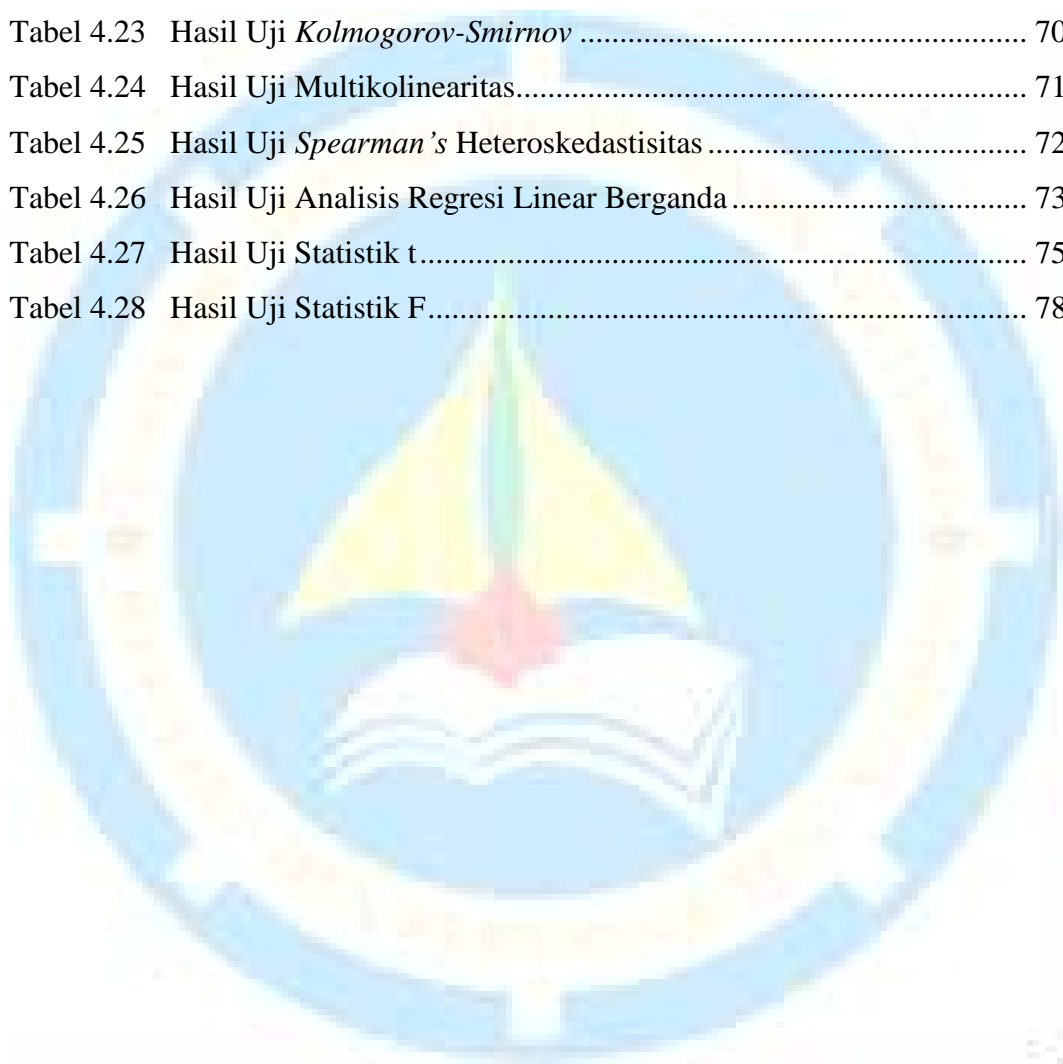
2.4.1	Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pembiayaan KCA	31
2.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan KCA	32
2.4.3	Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan KCA	32
2.4.4	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan KCA	33
2.4.5	Pengaruh Nilai Taksiran, Kualitas Produk, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan KCA.....	33
2.5	Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	37
3.1.1	Objek Penelitian	37
3.1.2	Ruang lingkup penelitian	37
3.2	Metode Penelitian	37
3.2.1	Metode Penelitian Kuantitatif	37
3.3	Operasional Variabel Penelitian	38
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.5	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	43
3.6	Metode Analisis	45
3.7	Pengujian Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Deskripsi Unit Analisis/Observasi.....	53
4.1.1	Gambaran Umum PT Pegadaian (Persero) UPC Ganet.....	53
4.1.2	Distribusi Responden.....	54
4.1.3	Demografi Responden.....	55
4.1.4	Deskripsi Variabel Penelitian.....	60
4.2	Hasil Penelitian	65
4.2.1	Pengujian Kualitas Data (Uji Validitas).....	65

4.2.2	Pengujian Kualitas Data (Uji Reliabilitas).....	67
4.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	70
4.3.1	Hasil Uji Normalitas	70
4.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
4.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
4.3.4	Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
4.3.5	Pengujian Hipotesis.....	75
4.4	Pengembangan Hipotesis	79
4.4.1	Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah.....	79
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah...	80
4.4.3	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Nasabah	81
4.4.4	Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah	81
4.4.5	Pengaruh Nilai Taksir, Kualitas Produk, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah	82
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Uraian	Halaman
Tabel 1.1	Pembagian golongan nasabah Produk KCA (Kredit Cepat Aman)....	3
Tabel 1.2	Jumlah Rekap omset Gadai Emas (<i>Rahn</i>) Produk KCA dan Pembiayaan Bermasalah (Lelang) UPC Ganet Per Bulan Juni 2022 s.d Agustus 2022	3
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	40
Tabel 3.2	Jumlah Rekap omset Gadai Emas (<i>Rahn</i>) Produk KCA dan Pembiayaan Bermasalah (Lelang) UPC Ganet Per Bulan Juni 2022 s.d Agustus 2022	43
Tabel 3.3	Bobot atau Nilai Kuesioner:.....	46
Tabel 4.1	Distribusi Responden	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Ganet.....	58
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Produk Jasa Pembiayaan KCA Dalam 1 Tahun Terakhir	59
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Nilai Taksiran	60
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	61
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Promosi.....	62
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan.....	63
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Nasabah	64
Tabel 4.13	Hasil Validitas Keputusan Nasabah	65
Tabel 4.14	Hasil Validitas Nilai Taskir	66
Tabel 4.15	Hasil Kualitas Produk	66
Tabel 4.16	Hasil Validitas Promosi	66

Tabel 4.17	Hasil Validitas Pelayanan	67
Tabel 4.18	Hasil Reliabilitas nilai taksiran	68
Tabel 4.19	Hasil Reliabilitas Kualitas Produk	68
Tabel 4.20	Hasil Reliabilitas promosi	69
Tabel 4.21	Hasil Reliabilitas Pelayanan	69
Tabel 4.22	Hasil Reliabilitas keputusan nasabah	69
Tabel 4.23	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	70
Tabel 4.24	Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.25	Hasil Uji <i>Spearman's</i> Heteroskedastisitas	72
Tabel 4.26	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4.27	Hasil Uji Statistik t	75
Tabel 4.28	Hasil Uji Statistik F	78



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1	Hasil Pie Chart Usia	55
Gambar 4.2	Hasil Pie Chart Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4.3	Hasil Pie Chart Pekerjaan.....	57
Gambar 4.4	Hasil Pie Chart Lama Nasabah.....	59
Gambar 4.5	Hasil Pie Chart frekuensi Penggunaan KCA Dalam 1 Tahun Terakhir.....	60
Gambar 4.6	Hasil Grafik Histogram	70
Gambar 4.7	Hasil Grafik P-Plot.....	70
Gambar 4.8	Hasil Uji Hipotesis	79

