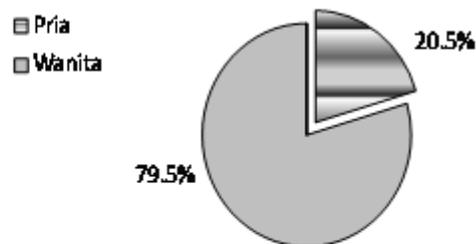


BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada para nasabah yang ada di UPC. Taruna. Jumlah kuesioner yang disebar oleh peneliti sebanyak 132 buah kuesioner kepada para responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini akan ditinjau dari jenis kelamin dan usia nasabah yang menjadi responden. Adapun data yang diperoleh mengenai profil responden akan disajikan dalam bentuk dan diagram sebagai berikut:

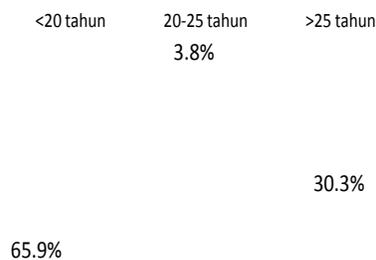


Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan gambar 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang lebih dominan adalah nasabah wanita yaitu sebanyak 105 orang (79.5%) dan Pria

sebanyak 27 orang (20.5%). Data ini sesuai dengan data jumlah keseluruhan nasabah di UPC. Taruna (574 nasabah per 30 Juni 2013) yang didominasi oleh wanita sebanyak 78,05% (448 nasabah) dan Pria sebanyak 21,95% (126 nasabah). (Sumber: Sistem Informasi Cabang Terpadu Juni 2013)



Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 5 nasabah, responden yang berusia 20-25 tahun sebanyak 40 nasabah dan responden yang berusia > 25 tahun adalah 87 nasabah.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Uji Instrumen

4.2.1.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut Umar (2005:27) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keabsahan (validitas) suatu alat ukur. Adapun syarat

minimum untuk dianggap valid adalah nilai r hitung > dari nilai r tabel (0,361). Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.0 dan diperoleh hasil pada setiap variabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Uji Validitas Variabel Lokasi (X1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L1	37.52	53.962	.559	.886
L2	37.46	52.342	.676	.879
L3	37.27	54.578	.561	.886
L4	37.30	54.790	.548	.887
L5	37.35	53.450	.668	.880
L7	37.46	52.342	.676	.879
L6	37.55	51.990	.677	.879
L8	37.27	55.219	.515	.888
L9	37.30	54.149	.595	.884
L10	37.35	54.091	.620	.882
L11	37.55	51.990	.677	.879

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.2
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	54.72	96.448	.582	.932
K2	54.60	96.135	.657	.930
K3	54.90	92.257	.715	.928
K4	54.62	96.680	.580	.932
K5	54.55	95.761	.696	.929
K6	54.73	94.303	.749	.927
K7	54.95	94.127	.737	.927
K8	54.79	93.405	.735	.927
K9	54.80	92.801	.733	.927

K10	54.62	93.504	.696	.929
K11	54.60	95.937	.676	.929
K12	54.70	95.862	.678	.929
K13	54.77	97.520	.600	.931
K14	54.72	96.448	.622	.930
K15	54.73	96.811	.618	.931

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.3

Uji Validitas Variabel Pemilihan Penggunaan Jasa (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	29.35	43.694	.579	.932
KP2	29.35	42.244	.699	.925
KP3	29.52	40.526	.803	.919
KP4	29.48	40.587	.789	.920
KP5	29.52	40.786	.760	.921
KP6	29.35	42.244	.699	.925
KP7	29.52	40.526	.803	.919
KP8	29.48	40.587	.789	.920
KP9	29.52	40.786	.760	.921

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan hasil uji validitas tabel 4.1, 4.2, dan 4.3 dengan jumlah item sebanyak 35, menyatakan bahwa semua item dinyatakan valid karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dibandingkan r tabel yaitu 0,361.

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Syarat untuk diterima pada uji reliabilitas adalah *Alpa Cronbach* variabel $>0,6$. Adapun hasil analisa menggunakan SPSS 20.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Uji Reliabilitas Variabel Lokasi (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	11

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.5 Uji
Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.934	15

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	9

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diperoleh data nilai korelasi *Alpa Cronbach variabel* $\alpha = 0,892$, variabel kualitas pelayanan $\alpha = 0,934$ dan variabel keputusan pemilihan penggunaan jasa $\alpha = 0,930$. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini *reliable* karena memiliki nilai $> 0,6$.

4.2.2 Analisa Deskriptif

Berdasarkan data kuesioner terhadap 132 responden, maka dibawah ini akan dijelaskan jawaban yang dipilih responden

1. Variabel Lokasi Kantor

Tabel 4.7
Hasil Analisis Variabel Lokasi Kantor

Dimensi	No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
Akses	1	Kondisi jalan menuju kantor UPC. Taruna dalam keadaan baik	0	26	30	42	34	132
	2	Sarana transportasi (akses) untuk menuju UPC. Taruna sangat memadai	0	24	36	34	38	132
		Total	0	50	66	76	72	264
		Presentase	0.00%	18.90 %	25.00 %	28.80 %	27.30 %	100.0%
Visibili-tas	3	Lokasi Kantor UPC. Taruna mudah untuk diketahui dengan melihat Papan Reklame yang terletak di depan kantor	0	18	29	42	43	132
	4	Lokasi UPC . Taruna mudah di akses karena terletak di pinggir jalan	0	15	34	38	45	132
		Total	0	33	63	80	88	264
		Presentase	0.00%	12.50 %	23.90 %	30.30 %	33.30 %	100.0%
Lalu lintas	5	Jarang terjadi kemacetan lalu lintas di depan atau di daerah yang berdekatan dengan kantor	0	19	33	40	40	132

		Total	0	19	33	40	40	132
		Persentas	0%	14.40%	25%	30.30%	30.30%	100%
Tempat parkir	6	Tempat parkir UPC. Taruna memadai (luas)	0	35	24	37	36	132
	7	Kondisi Tempar parkir di UPC. Taruna relatif aman	0	24	33	37	38	132
		Total	0	59	57	74	74	264
		Presentase	0.00%	22.4%	21.6%	28%	28%	100%
Lingkungan	8	Lokasi kantor UPC.Taruna berdekatan dengan dengan fasilitas umum seperti pasar, terminal bus pertokoan dll	0	17	27	44	44	132
	9	Lokasi kantor UPC. Taruna berdekatan dengan perumahan masyarakat setempat	0	15	35	38	44	132
		Total	0	32	62	82	88	264
		Presentase	0.00%	14.10%	24%	30.10%	31,8%	100.0%
Kompetisi	10	Terdapat banyak lingkungan usaha dan perkantoran yang berdekatan dengan lokasi kantor UPC. Taruna	0	14	39	40	39	132
	11	Banyak gadai swasta atau alternatif gadai yang terdapat di lingkungan atau berdekatan dengan lokasi Kantor UPC. Taruna	0	25	35	37	35	132
		Total	0	39	74	77	74	264
		Persentase	0.00%	14.70%	28.10%	29.20%	28%	100.0%

Sumber: data diolah peneliti

Variabel lokasi kantor terdiri dari lima dimensi yaitu akses, *visitabilitas*, lalu lintas, tempat parkir, lingkungan dan kompetisi. Pada dimensi lokasi kantor, responden yang menjawab dengan sangat setuju dan setuju masing-masing berjumlah (27,3%) dan (28,8%). Sedangkan sisanya sebesar 25% responden menjawab kurang setuju dan 18,9% responden menjawab tidak

setuju. Dari data ini maka dapat disimpulkan bahwa lebih dari 40 % responden menyatakan bahwa akses menuju kantor UPC. Taruna dalam kondisi tidak baik. Untuk itu Pegadaian harus melakukan relokasi kantor yang terdapat akses yang baik sehingga kantor UPC. Taruna mudah untuk di akses oleh nasabah.

Selanjutnya dimensi *Visitabilitas*, responden sebanyak 33,3 % menjawab sangat setuju, 30,3 % menjawab setuju, 23,9% menjawab kurang setuju, dan 12,5% menjawab tidak setuju. Dari hasil data tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa banyak nasabah yang berpendapat bahwa *visitabilitas* kantor UPC. Taruna sangat mudah untuk diketahui atau terlihat dengan jelas meskipun banyak lebih dari 35% responden menjawab *visitabilas* kantor UPC. Taruna kurang baik.

Dimensi ketiga adalah lalu lintas. Pada dimensi ini responden menyatakan sebanyak 30.3% sangat setuju, 30.3% juga untuk setuju, dan 25% untuk kurang setuju dan 14.4% untuk tidak setuju. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa lebih dari 40% responden menyatakan sering terjadinya kemacetan lalu lintas di daerah sekitar UPC. Taruna. Untuk itu jika terjadi relokasi tempat maka hendaknya memilih tempat yang tidak sering terjadi kemacetan.

Dimensi keempat adalah dimensi tempat parkir. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 28% dan 28% responden menjawab setuju.

Sedangkan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 21.6% dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 22.4%. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa ada lebih dari 40% responden yang berpendapat bahwa kondisi lahan parkir di UPC. Taruna kurang luas atau tidak memadai sehingga membuat nasabah susah untuk memarkir kendaraan bermotor terutama mobil. Untuk itu Pegadaian harus melakukan relokasi kantor yang memiliki lahan yang cukup untuk tempat parkir kendaraan dan berpagar sehingga selain memadai untuk tempat parkir juga membuat nasabah tidak resah atas keamanan kendaraannya.

Dimensi keempat adalah dimensi lingkungan. Dalam dimensi ini nasabah yang menjawab sangat setuju dan setuju masing-masing sebesar 31,8% dan 30,1%. Sedangkan untuk jawaban kurang setuju dan tidak setuju masing-masing sebesar 24% dan 14,1%. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendapat bahwa lingkungan kantor UPC. Taruna dekat dekat sarana publik dan perumahan. Oleh karena itu UPC. Taruna agar lebih sering dilakukan promosi di daerah lingkungan sekitar dengan mengikuti program-program masyarakat yang ada disekitar lingkungan tersebut seperti arisan RT, RW, pengajian warga dll.

Dimensi kelima adalah dimensi kompetisi. Pada dimensi ini responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 28% dan setuju sebanyak 29,2%. Sedangkan yang menjawab dengan kurang setuju sebanyak 28,1% dan tidak

setuju 14,7%. Sehingga dapat disimpulkan masih banyak competitor pegadaian di lingkungan tersebut seperti gadai swasta dan kantor pembiayaan atau jasa keuangan lainnya. Untuk itu UPC. Taruna harus melakukan promosi dengan menampilkan keunggulan produk dari pada pada kompetitor tersebut seperti biaya jasa yang lebih ringan, transaksi yang cepat dll.

2. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.8
Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi	No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
<i>Tangible</i>	1	Ruang tunggu nasabah di UPC Taruna membuat nyaman.	0	13	32	41	46	132
	2	Kondisi dan bangunan kantor UPC. Taruna dalam kondisi layak dan baik.	0	8	29	46	49	132
	3	Penampilan karyawan yang bertugas di UPC. Taruna sangat meyakinkan	0	24	32	32	44	132
	4	Telp.kantor UPC. Taruna sangat mudah untuk di hubungi	0	9	35	34	54	132
		Total	0	54	128	153	193	528
		Presentase	0.00%	10.20 %	24.20 %	29.00 %	36.60 %	100%
<i>Reability</i>	5	Karyawan UPC. Taruna dapat menjelaskan jenis-jenis dan fitur-fitur produk Pegadaian dengan jelas	0	7	27	47	51	132
	6	Proses penaksiran barang jaminan di UPC. Taruna dilakukan dengan waktu yang cepat dan nilai yang optimal	0	10	35	46	41	132
	7	Tidak terdapat kesulitan dalam melakukan administrasi gadai di UPC. Taruna	0	18	34	52	28	132
		Total	0	35	96	145	120	396
		Presentase	0.00%	8.80%	24.20 %	36.60 %	30.30 %	100.0%
<i>Responsiveness</i>	8	Karyawan di UPC. Taruna selalu menanyakan	0	15	34	40	43	132

		kebutuhan atas nasabah dan memberikan solusi terbaik dalam pembiayaan gadai yang dilakukan						
	9	Karyawan di UPC. Taruna selalu menjawab pertanyaan tentang hal-hal yang tidak dimengerti oleh saya	0	19	29	40	44	132
		Total	0	34	63	80	87	264
		Presentase	0.00%	12.90%	23.90%	30.30%	33.00%	100.0%
Assurance	10	Nilai taksiran barang jaminan dan nilai pinjaman yang di berikan di UPC. Taruna telah maksimal sesuai dengan kondisi barang jaminan	0	12	36	23	61	132
	11	Barang jaminan yang di agunkan telah di asuransikan sesuai dengan nilai barang jaminan	0	6	34	42	50	132
	12	Sistem keamanan kantor dan barang jaminan di UPC. Taruna sangat baik	0	8	35	47	42	132
		Total	0	26	105	112	153	396
		Presentase	0.00%	6.60%	26.50%	28.30%	38.60%	100.0%
Empathy	13	Transaksi gadai yang di lakukan di UPC. Taruna telah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan customer	0	8	38	51	35	132
	14	Karyawan di UPC. Taruna melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan	0	9	37	43	43	132
	15	Karyawan di UPC. Taruna telah berkomunikasi dengan baik.	0	9	35	48	40	132
		Total	0	26	110	142	118	396
		Presentase	0.00%	6.60%	27.80%	35.90%	29.80%	100.0%

Sumber: data diolah peneliti

Variabel kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada dimensi pertama yaitu *tangible*, responden sebanyak 36,6% menjawab sangat setuju, 29%

menjawab setuju, 24,2% menjawab kurang setuju, dan 10,2% menjawab tidak setuju. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar responden menjawab bahwa fasilitas-fasilitas kantor dan bangunan kantor UPC. Taruna dalam keadaan baik tetapi ada sebagian responden berpendapat bahwa fasilitas-fasilitas kantor dan kondisi bangunan dalam keadaan yang kurang baik. Oleh karena itu jika tidak dapat dilakukan relokasi dalam waktu singkat, UPC. Taruna dapat melakukan renovasi bangunan dan pelengkapan fasilitas kantor yang kurang.

Dimensi kedua adalah *reability* atau keterandalan pelayanan. Sebanyak 30,3% responden menjawab sangat setuju dan 36,6% menjawab setuju. hal ini menyimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh UPC. Taruna kepada nasabah sudah memuaskan. Akan tetapi sebanyak 24,2% responden menjawab kurang setuju, dan 8,8% responden menjawab tidak setuju. hal ini berarti ada lebih dari 30% responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada di UPC. Taruna. Untuk itu UPC. Taruna harus meningkatkan pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari nasabah.

Dimensi ketiga adalah *responsiveness*. Pada dimensi ini sebanyak 33% responden menyatakan sangat setuju, 30,3% nasabah menyatakan setuju, 29,3% menyatakan kurang setuju, dan 12,9% menyatakan tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari responden di UPC. Taruna

berpendapat bahwa pegawai di UPC. Taruna sudah tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Tetapi lebih dari 40% responden menjawab bahwa ketanggapan pegawai UPC. Taruna kurang baik sehingga perlu ditingkatkan lagi, dengan demikian akan dapat mengurangi jumlah nasabah yang tidak puas terhadap pelayann yang ada di UPC. Taruna.

Dimensi keempat adalah *assurance*. Dimensi *assurance* ini meliputi beberapa aspek yaitu optimalisasi taksiran, penjaminan dan keamanan barang. Dalam dimensi ini sebanyak 28,8% responden menyatakan sangat setuju, 29,2% responden menyatakan setuju, 25,4 % menyatakan kurang setuju, dan 16,7% menyatakan tidak setuju. Meskipun tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, tetapi terdapat lebih dari 40% responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju. Dari 3 aspek yang menjadi kriteria dimensi *assurance*, maka disarankan pada aspek pertama yaitu optimalisasi, para penaksir barang jaminan melakukan optimalisasi taksiran sesuai dengan prosedur penaksiran barang yang ada dan pada aspek penjaminan dan keamanan hendaknya para pegawai di UPC. Taruna mensosialisasikan tentang hal tersebut sehingga nasabah dapat merasa nyaman dalam bertransaksi.

Dimensi kelima adalah *emphaty*. Pada dimensi *emphaty* ini 28% responden menyatakan sangat setuju, 29,2% responden menyatakan setuju, 26,1% responden menyatakan kurang setuju dan 16,7% responden menyatakan tidak setuju. Lebih dari 50% responden menyatakan bahwa

pelayanan pegawai di UPC. Taruna sudah baik, Tetapi terdapat lebih dari 40% responden menyatakan bahwa pelayanan yang ada di UPC. Taruna kurang memuaskan. Oleh karena itu pegawai di UPC. Taruna harus lebih memahami lagi kebutuhan nasabah dengan menjalin komunikasi yang baik dan memberikan solusi terbaik terhadap kebutuhan sesuai dengan produk-produk yang dimiliki oleh Pegadaian.

3. Variabel Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa

Tabel 4.9
Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa

Dimensi	No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
Pengenalan Kebutuhan	1	Saya menggadaikan barang di UPC. Taruna untuk memenuhi kebutuhan keuangan dengan cara cepat dan mudah	0	14	34	50	34	132
	2	Layanan gadai di UPC. Taruna lebih baik dari pada menjual emas (barang jaminan) di pasar atau di toko	0	15	32	51	34	132
	3	Layanan gadai di UPC. Taruna memudahkan pembiayaan keuangan untuk memenuhi kebutuhan saya.	0	22	36	45	29	132
		Total	0	51	102	146	97	396
		Persentase	0.00%	12.90%	25.80%	36.90%	24.50%	100.0%
Pencarian Informasi	4	Saya mencari informasi tentang gadai di UPC. Taruna melalui brosur, teman, atau media internet.	0	20	38	41	33	132
	5	Saya mencari informasi lain tentang produk pembiayaan (gadai) yang sejenis (gadai swasta, bank syariah dll)	0	24	33	45	30	132
		Total	0	44	71	86	63	264

		Persenrase	0.00%	16.70%	26.90%	32.60%	23.90%	100.0%
Evaluasi Alternatif	6	Saya membandingkan biaya-biaya ,proses layanan gadai, kredibilitas penyedia jasa, nilai taksiran dan pinjaman serta kemudahan saya untuk mengakses lokasi kantor penyedia jasa.	0	15	32	34	51	132
	7	Saya mengevaluasi dari pilihan jasa pembiayaan yang sudah saya dapatkan informasinya	0	22	36	45	29	132
		Total	0	37	68	79	80	264
		Persenrase	0.00%	14.00%	25.80%	29.90%	30.30%	100.0%
Pilihan atas Keputusan Penggunaan Jasa	8	Saya memutuskan untuk menggunakan jasa gadai karena prosesnya yang cepat, mudah dan memberikan nilai taksiran serta pinjaman yang optimal	0	20	38	41	34	132
	9	Saya memutuskan untuk menggunakan layanan gadai di UPC. Taruna.	0	23	34	46	29	132
		Total	0	43	72	87	62	264
		Persenrase	0.00%	16.30%	27,3%	33%	23.50%	100.0%

Sumber: data diolah peneliti

Variabel keputusan pemilihan jasa terdiri atas empat dimensi, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan pilihan atas keputusan pembelian. Pada dimensi pertama yaitu pengenalan kebutuhan, responden menyatakan sangat setuju 24,5%, setuju 36,9%, kurang setuju 25,8% dan tidak setuju sebanyak 12,9%. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar nasabah yang melakukan gadai adalah karena kebutuhan yang bersifat konsumtif maupun modal kerja. Dalam hal

pemenuhan kebutuhan ini para nasabah melakukan pertimbangan terhadap kemampuan pegadaian dalam memenuhi kebutuhannya, oleh karena itu UPC. Taruna harus lebih sering melakukan promosi ke masyarakat dengan mengikuti program-program masyarakat di lingkungan sekitar.

Dimensi kedua adalah pencarian informasi. Dalam dimensi pencarian informasi ini responden menyatakan bahwa 23,9% responden menyatakan sangat setuju, 32,6% menyatakan setuju, 26,9% menyatakan kurang setuju dan 16,7% menyatakan tidak setuju. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa nasabah melakukan pencarian informasi mengenai Pegadaian baik secara jenis-jenis produk dan fitur setiap produk. Oleh karena itu UPC. Taruna selain melakukan promosi dengan mengikuti program-program kemasyarakatan juga harus rutin melakukan pembagian brosur ke daerah-daerah yang telah terprogram sebelumnya serta mengedepankan keunggulan-keunggulan produk pegadaian sehingga dapat menarik minat calon nasabah untuk menggunakan jasa gadai di UPC. Taruna.

Dimensi ketiga adalah evaluasi alternatif. Pada dimensi ini sebanyak 30,3% responden menyatakan sangat setuju, 29,9% responden menyatakan setuju, 25,8% menyatakan kurang setuju dan 16,7% menyatakan tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar nasabah melakukan perbandingan fitur-fitur produk pegadaian dengan fitur-fitur produk pembiayaan lainnya. Untuk itu UPC. Taruna harus lebih menonjolkan

tentang keuntungan atau kelebihan dari produk yang ada, seperti dalam produk gadai, lebih di sosialisasikan tentang kecepatan waktu transaksi yang memerlukan waktu 15 menit untuk dapat memberikan pinjaman, nilai taksiran yang optimal, sistem angsuran yang fleksibel, biaya jasa yang kompetitif dan lain-lain sehingga dapat memberikan sugesti positif kepada nasabah untuk memilih menggunakan jasa gadai di UPC. Taruna.

Dimensi keempat adalah pemilihan atas keputusan penggunaan jasa. Dalam dimensi ini responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju masing-masing sebesar 23,5% dan 33%. Untuk responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju masing-masing sebesar 27,3% dan 16,3%. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar calon nasabah akhirnya memilih untuk menggunakan jasa gadai yang ada di UPC.Taruna. Dalam kondisi ini UPC. Taruna harus memaksimalkan pelayanan yang ada, sehingga nasabah yang memilih menggunakan jasa di UPC. Taruna merasa puas dan akhirnya menjadi nasabah yang loyal serta dapat menjadi media promosi yang efektif.

4.2.3 Uji Asumsi Dasar

4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Kolmogorof-Smirnov*. Kriteria pengambilan kesimpulannya adalah:

1. Jika sig >0,05 maka data pada variabel berdistribusi normal.
2. Jika sig <0,05 maka data pada variabel tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.10
Uji Normalitas
Tests of Normality

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		LOKASI	KUALITAS_ PELAYANAN	KEPUTUSAN_ PEMILIHAN
N		132	132	132
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	41.14	58.63	33.14
	Std. Deviation	8.006	10.429	7.201
	Absolute	.084	.101	.098
Most Extreme Differences	Positive	.065	.084	.098
	Negative	-.084	-.101	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		.970	1.156	1.130
Asymp. Sig. (2-tailed)		.303	.138	.155

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan uji normalitas yang dilakukan menggunakan SPSS, ketiga variabel yaitu Lokasi kantor (X_1) nilai signifikan 0,303, Kualitas Pelayanan (X_2) nilai signifikan 0,138 dan Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa (Y) memiliki nilai signifikansi 0.155. Karena nilai signifikansi ketiga variabel tersebut melebihi dari $\alpha = 0.05$, maka dapat dikatakan data ketiga variabel tersebut berdistribusi normal.

4.2.3.2 Uji Linearitas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini

digunakan untuk sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pada penelitian ini pengujian linearitas dengan menggunakan *Test of Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Artinya, dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 4.11
Uji Linieritas

ANOVA Table						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	5238.038	37	141.569	8.555	.000
KEPTUSAN_PEMILIHAN_JASA *	Between Groups	4666.974	1	4666.974	282.027	.000
KUALITAS_PELAYANAN	Deviation from Linearity	571.064	36	15.863	.959	.544
	Within Groups	1555.507	94	16.548		
	Total	6793.545	131			

ANOVA Table						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	4119.611	30	137.320	5.187	.000
KEPTUSAN_PEMILIHAN_LOKASI *	Between Groups	3134.071	1	3134.071	118.380	.000
	Deviation from Linearity	985.540	29	33.984	1.284	.182
	Within Groups	2673.934	101	26.475		
	Total	6793.545	131			

Sumber: data diolah peneliti

Dari tabel 4.11, hasil dari linearity yang dilakukan pada lokasi kantor (X_1) terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y) memiliki nilai linearity sebesar 0.000. Karena nilai ini lebih kecil dari 0.05, maka

variabel lokasi kantor (X_1) dinyatakan terdapat hubungan linear dengan variabel keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y). Demikian pula halnya dengan kualitas pelayanan (X_2) yang memiliki nilai linearity sebesar 0.000. Karena nilai ini lebih kecil dari 0.05, maka variabel kualitas pelayanan (X_2) dinyatakan terdapat hubungan linear dengan variabel keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y).

4.2.4 Uji Asumsi Klasik

4.2.4.1 Uji Multikolinieritas

Prasyarat dalam uji multikolinieritas adalah nilai *Variance inflation factor* (VIF) pada model regresi kurang dari 5 yang menerangkan variabel tersebut tidak mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

Hasil dari uji multikolinieritas pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai VIF dari variabel lokasi kantor (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) sebesar 2.267. Karena nilai VIF dari kedua variabel ini lebih kecil dari 5, maka dinyatakan tidak ada masalah multikolinieritas pada kedua variabel tersebut atau dapat diartikan tidak ada hubungan linear antar variabel independen lokasi kantor (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2).

Tabel 4.12
Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Lokasi (X1)	.441	2.267
	Kualitas Pelayanan (X2)	.441	2.267

a Dependent Variabel: Keputusan Pemilihan Penggunaan jasa(Y)

Sumber: data diolah peneliti

4.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heterokedastisitas. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan Uji Park dengan jumlah responden sebanyak 132 responden. Kriteria pengambilan keputusan:

- 1) Jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, berarti tidak terdapat heterokedastisitas.
- 2) Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ yang berarti terdapat heterokedastisitas.

Tabel 4.13
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.513	2.734		1.651	.101
1 Lokasi	.044	.043	.091	1.034	.303
Kualitas_pelayanan	-.007	.033	-.018	-.209	.835

Dependent Variabel: RES_2

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan tabel 4.13 di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung} variabel lokasi kantor (X_1) sebesar 1.034. Sedangkan nilai t_{tabel} dengan $df = n-2 = 132-2 = 130$ pada pengujian dua sisi (signifikansi 0,05) didapat nilai t_{tabel} sebesar 1,978. Dengan demikian dapat dinyatakan variabel lokasi kantor (X_1) tidak mengalami heterokedastisitas karena $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$, yaitu $-1,960 < 1.034 < 1,960$. Selanjutnya nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah sebesar -0,209. Dengan demikian dapat dinyatakan variabel kualitas pelayanan (X_2) tidak mengalami heterokedastisitas karena $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$, yaitu $-1,960 < -0,209 < 1,960$.

4.2.5 Uji Hipotesis

4.2.5.1 Persamaan Regresi Linear Sederhana

a. Variabel lokasi kantor

Tabel 4.14
Pengujian Regresi Linier Sederhana Terhadap Variabel

Variabels Entered/Removed^a

Model	Variabels Entered	Variabels Removed	Method
1	Lokasi ^b	.	Enter

a. Dependent Variabel: Kep_Penggunaan_jasa

b. All requested variabels entered.

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.15

Uji R Square
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.349 ^a	.22	.015	3.148

a. Predictors: (Constant), Lokasi

b. Dependent Variabel: Kep_Penggunaan_jasa

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.16

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	150.871	1	150.871	2.953	.018 ^b
	Residual	6642.674	130	51.097		
	Total	6793.545	131			

a. Dependent Variabel: Kep_Penggunaan_jasa

b. Predictors: (Constant), Lokasi

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.17

Uji t dan Persamaan Regresi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	38.651	3.269		11.823	.000

lokasi	.134	.078	.149	-1.718	.018
a. Dependent Variabel: Keputusan_pemilihan_penggunaan_jasa					

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.14 menjelaskan tentang variabel apa saja yang dilakukan analisa regresi. Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa ada dua variabel yaitu variabel lokasi kantor sebagai independen variabel dan variabel keputusan penggunaan jasa sebagai dependen variabel.

Pada tabel 4.15 menjelaskan tentang nilai *R square* atau koefisien determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa pengaruh variabel lokasi kantor sebagai independen variabel mempengaruhi variabel keputusan pemilihan penggunaan jasa sebagai dependen variabel. Nilai KD yang diperoleh dalam analisa ini adalah 22% yang berarti bahwa variabel X1 lokasi kantor mempengaruhi variabel Y keputusan pemilihan penggunaan jasa sebesar 22% dan sisanya sebesar 78% dijelaskan oleh variabel lain.

Tabel 4.16 menjelaskan tentang taraf signifikansi linieritas dari regresi. Kreteria ini ditentukan berdasarkan uji F atau uji nilai Signifikansi (Sig). persyaratan uji F adalah apabila nilai Sig. < 0,05, maka model regresi adalah linier, dan berlaku sebaliknya. Berdasarkan tabel tabel 4.16 diperoleh hasil bahwa Sig. = 0.018, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linier diatas memenuhi kriteria linieritas, karena 0,018 < 0.05.

Tabel 4.17 menjelaskan tentang model persamaan regresi yang

diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien independen variabel. Model persamaan regresi linier sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut: $Y = 38.651 + 0,134X_1$. Persamaan regresi ini menjelaskan bahwa konstanta 38,651 memiliki arti bahwa jika lokasi kantor (X_1) bernilai 0 atau konstan maka keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y) nilainya sebesar 38,651, sedangkan Koefisien regresi sebesar 0,134 mengartikan bahwa setiap nilai lokasi kantor (X_1) bertambah 1 satuan, maka akan meningkatkan nilai keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y) sebesar 0,134.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.18
Pengujian Regresi Linier Sederhana Terhadap Variabel

Variabels Entered/Removed ^a			
Model	Variabels Entered	Variabels Removed	Method
1	kualitas_pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent

Variabel:Keputusan_pemilihan_penggunaan_jasa

b. All requested variabels entered.

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.19
Uji R Square
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.60 ^a	.42	.22	3.216

a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.20
Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	24.706	1	24.706	.474	.032 ^b
Residual	6768.840	130	52.068		
Total	6793.545	131			

a. Dependent Variabel: Keputusan_pemilihan_penggunaan_jasa

b. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.21
Uji t dan Persamaan Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35.578	3.599		9.885	.000
	kualitas_pe layanan	.042	.060	-.060	-.689	.032

a. Dependent Variabel: Keputusan_pemilihan_penggunaan_jasa

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.18 menjelaskan tentang variabel apa saja yang dilakukan analisa regresi. Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa ada dua variabel yaitu variabel kualitas pelayanan sebagai independen variabel dan variabel keputusan penggunaan jasa sebagai dependen variabel.

Pada tabel 4.19 menjelaskan tentang nilai R square atau koefisien determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa pengaruh variabel kualitas pelayanan sebagai independen variabel mempengaruhi variabel keputusan pemilihan penggunaan jasa sebagai dependen variabel. Nilai KD yang diperoleh dalam analisa ini adalah 42% yang berarti bahwa variabel X2

kualitas pelayanan mempengaruhi variabel Y keputusan pemilihan penggunaan jasa sebesar 42% dan sisanya sebesar 58% dijelaskan oleh variabel lain.

Tabel 4.20 menjelaskan tentang taraf signifikansi linieritas dari regresi. Kriteria ini ditentukan berdasarkan uji F atau uji nilai Signifikansi (Sig). Persyaratan uji F adalah apabila nilai Sig. < 0,05, maka model regresi adalah linier, dan berlaku sebaliknya. Berdasarkan tabel tabel 4.20 diperoleh hasil bahwa Sig. = 0.032, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linier diatas memenuhi kriteria linieritas, karena $0,032 < 0,05$.

Tabel 4.21 menjelaskan tentang model persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien independen variabel. Model persamaan regresi linier sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut: $Y = 35,578 + 0,42X_2$. Pesamaan regresi ini menjelaskan bahwa konstanta 35,578 memiliki arti bahwa jika kualitas pelayanan (X_2) bernilai 0 atau konstan maka keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y) nilainya sebesar 35,578, sedangkan Koefisien regresi sebesar 0,42 mengartikan bahwa setiap nilai lokasi lokasi (X_1) bertambah 1 satuan, maka akan meningkatkan nilai keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y) sebesar 0,42.

4.2.5.2 Persamaan Regresi Linear Berganda

Tabel 4.22
Koefisien variabel Lokasi kantor dan Kualitas Pelayanan terhadap
Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.328	2.059		
	LOKASI	.122	.066	.135	1.845
	KUALITAS PELAYANAN	.503	.051	.728	9.942

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMILIHAN PENGGUNAAN JASA (Y)

Sumber: data diolah peneliti

Persamaan Regresi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = -1.328 + 0.122X_1 + 0.503X_2$$

Keterangan:

Y = Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X₁ = Lokasi kantor

X₂ = Kualitas Pelayanan

Konstanta sebesar -1.328 artinya jika variabel Lokasi kantor(X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) bernilai 0, maka variabel Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa (Y) akan bernilai -1.328. Koefisien regresi variabel Lokasi kantor (X₁) sebesar 0.122 artinya jika variabel Lokasi kantor (X₁) mengalami kenaikan satu satuan dan nilai variabel Kualitas Pelayanan

(X_2) tetap, maka variabel keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.122. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara Lokasi kantor dengan Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa.

Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0.503 artinya jika variabel Kualitas Pelayanan (X_2) mengalami kenaikan satu satuan dan nilai variabel Lokasi (X_1) tetap, maka variabel Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.503. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa.

4.2.6 Uji Goodness Of Fit

4.2.6.1 Uji t (Uji Parsial)

Berdasarkan tabel 4.14 maka diperoleh hasil analisis uji t adalah sebagai berikut:

1. Nilai t hitung pada variabel lokasi positif (X_1) adalah sebesar 1.845 dengan tingkat signifikansi 0,037. Karena $0,037 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi kantor mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanang Sunandar Said yang berjudul Analisa Lokasi kantor dan

Pelayanan Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa.

2. Nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan (x_2) adalah sebesar 9.942 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Ulinuha dengan judul Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang dan Catur Agus Widodo yang berjudul Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Gadai di Pegadaian Cab. Jombang.

Dari hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel lokasi kantor (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2) masing-masing berpengaruh terhadap variabel keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y).

4.2.6.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama

terhadap variabel dependen.

Tabel 4.23
Uji F variabel Lokasi kantor dan Kualitas Pelayanan
terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan jasa

ANOVA^a						
<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
	<i>Regression</i>	4721.650	2	2360.825	146.989	.000 ^b
1	<i>Residual</i>	2071.896	129	16.061		
	<i>Total</i>	6793.545	131			

a. *Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA*

b. *Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, LOKASI*

Pada penelitian ini menggunakan nilai $\alpha = 0.05$. Pada tabel 4.13 nilai F hitung adalah 146.989 dan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas $0,000 < 0,05$, maka artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel lokasi kantor dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa.

4.2.6.3 Determinasi

Dari tabel 4.14, R^2 (*R square*) sebesar 0,695 atau 69,5%. Angka ini menjelaskan bahwa lokasi kantor dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa sebesar 69,5%. Sedangkan sisanya 30,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Tabel 4.24
Koefisien Determinasi lokasi kantor dan kualitas pelayanan
terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.695	.690	4.008

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, LOKASI

b. Dependent Variabel: KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA

4.2.7 Implikasi Manajerial

Dari hasil analisa yang menyatakan lokasi kantor dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa, maka dalam meningkatkan keputusan pemilihan penggunaan jasa oleh nasabah terdapat implikasi bahwa Pegadaian harus memilih lokasi kantor yang tepat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Aspek dari lokasi kantor dan kualitas pelayanan yang perlu di tingkatkan meliputi:

- a. Variabel Lokasi kantor
 1. Pada dimensi pertama akses, dapat disimpulkan bahwa lebih dari 40% nasabah UPC. Taruna menjawab bahwa kondisi jalan menuju kantor UPC. Taruna dalam keadaan yang tidak baik. Pada dasarnya faktor kondisi jalan ini adalah faktor ekstern diluar jangkauan dari pihak manajemen Pegadaian atau faktor *gift*. Oleh karena itu hal yang dapat dilakukan oleh Pengelola UPC. Taruna adalah mengajukan permohonan untuk melakukan relokasi UPC. Taruna

pada lokasi kantor yang memiliki kondisi jalan lebih baik.

2. Pada item akses transportasi yang melewati lokasi kantor, lebih dari 40% nasabah berpendapat bahwa akses transportasi kurang memadai dan faktor ini adalah faktor eksternal diluar jangkauan dari pihak manajemen Pegadaian atau faktor *gift*. Oleh karena itu apabila mengajukan relokasi kantor pihak manajemen harus memperhatikan akses transportasi jalan yang lebih memadai.
3. Pada dimensi visibilitas, sebagian besar responden berpendapat bahwa papan reklame yang terletak didepan kurang terlihat dari arah jalan raya, untuk itu apabila terjadi relokasi kantor di harapkan untuk mencari penempatan yang lebih terlihat dari arah jalan raya.
4. Selain itu, pada dimensi visitabilitas responden berpendapat bahwa lokasi kantor tidak mudah diakses karena posisi kantor tidak terletak dipinggir jalan raya, oleh karena itu dapat ditambahkan papan penunjuk arah dengan radius jarak 1 km dari kantor untuk memperjelas lokasi kantor tersebut.
5. Berikutnya adalah dimensi lalu lintas, dapat disimpulkan bahwa didaerah yang berdekatan dengan kantor sering terjadi kemacetan. Untuk itu apabila terjadi relokasi kantor, maka pihak manajemen UPC. Taruna harus memilih daerah yang tidak sering terjadi

kemacetan.

6. Selanjutnya adalah dimensi tempat parkir, dapat disimpulkan bahwa banyak nasabah yang berpendapat bahwa lokasi parkir di UPC. Taruna kurang memadai untuk itu harus melakukan relokasi kantor yang memiliki tempat parkir yang memadai. Dan untuk penanganan sementara maka dihimbau untuk satpam yang berjaga untuk membantu menata kendaraan yang dibawa oleh nasabah untuk memaksimalkan ruang parkir bagi kendaraan nasabah.
7. Keamanan lingkungan tempat parkir yang kurang aman. Untuk penanganan hendaknya pihak keamanan atau satpam yang berjaga didepan kantor lebih siaga untuk mengawasi kendaraan nasabah yang diparkir di depan kantor
8. Dimensi Lingkungan. Pada dimensi lingkungan ini nasabah UPC. Taruna berpendapat bahwa lokasi kantor telah berdekatan dengan lokasi fasilitas publik, seperti pasar dan terminal bus. Tetapi hal ini tidak menyebabkan kenaikan omset oleh sebab itu pengelola UPC. Taruna harus lebih sering untuk melakukan promosi tentang produk-produk Pegadaian.
9. Pada dimensi lingkungan yang lain nasabah UPC. Taruna berpendapat bahwa lokasi kantor telah berdekatan dengan lokasi perumahan masyarakat. Tetapi hal ini tidak menyebabkan

kenaikan omset oleh sebab itu pengelola UPC. Taruna harus lebih sering untuk melakukan promosi tentang produk-produk Pegadaian dengan mengikuti kegiatan arisan atau kegiatan kemsyarakatan lainnya yang ada dilingkungan kantor.

10. Dimensi berikutnya adalah kompetisi. Pada dimensi kompetisi ini nasabah berpendapat banyak perkantoran disekitar UPC. Taruna yang menawarkan jasa pembiayaan keuangan, sehingga perlu bagi pihak pengelola kantor untuk terus melakukan promosi guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah omset.

11. Banyaknya praktek gadai swasta dilingkungan kantor UPC. Taruna. Dalam dimensi ini dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju bahwa terdapat banyak praktek gadai swasta di daerah taruna tersebut. Hanya saja terjadi perbedaan biaya jasa atas pinjaman gadai tersebut dimana Pegadaian dalam hal ini memiliki biaya jasa yang lebih ringan. Oleh karena itu pihak UPC. Taruna harus sering melakukan promosi sehingga dapat menarik minat nasabah gadai swasta tersebut untuk menjadi nasabah gadai di UPC. Taruna.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

1. Pada dimensi *Tangible* dapat disimpulkan bahwa nasabah

sebagian besar berpendapat bahwa fasilitas ruang tunggu kurang nyaman dan sempit. Untuk itu pihak pengelola UPC. Taruna harus melakukan tata letak ruangan yang lebih baik dan terlihat luas.

2. Pada kondisi bangunan gedung kurang layak, untuk itu pengelola UPC. Taruna harus melakukan renovasi bangunan sehingga kondisi bangunan terlihat lebih layak.
3. Pada item pemapilan karyawan, sebagian nasabah berpendapat bahwa penampilan karyawan di UPC. Taruna kurang meyakinkan, oleh karena diharapkan agar para karyawan memperbaiki kerapian sesuai dengan standart kerapian karyawan yang ada.
4. Pada item layanan telp. kantor, sebagian nasabah berpendapat bahwa telp. kantor di UPC. Taruna masih susah dihubungi, oleh karena perlu ditingkatkan kesiapan dari para karyawan meskipun dalam kondisi yang ramai. Dan perlu disampaikan juga pada nasabah bahwa penggunaan fasilitas telp. kantor hanya dibatasi sampai dengan jam operasional kantor
5. Dimensi *reliability* atau keterandalan pelayanan. Pada dimensi ini banyak nasabah yang menjawab kurang puas terhadap penjelasan jenis dan fitur produk dari pegadaian. Untuk itu perlu ditingkatkan pengetahuan dari karyawan sendiri dan kesiagaan karyawan dalam menawab pertanyaan nasabah yang berhubungan dengan jenis dan

fitur produk

6. Dalam penaksiran barang beberapa responden menyatakan bahwa waktu penaksiran dan nilai taksiran yang ada UPC. Taruna kurang cepat dan maksimal. Oleh karena itu penaksir yang ada di UPC. Taruna agar meningkatkan kecepatan penaksiran barang dan memberikan nilai taksiran barang yang sesuai dengan nilai kewajaran sesuai dengan pedoman penaksiran barang jaminan yang ada dan memperhatikan informasi-informasi mengenai barang palsu yang beredar di beberapa tempat kantor UPC lainnya.
7. Dalam hal kemudahan sistem administrasi yang ada di kantor UPC. Taruna, banyak responden yang menyatakan pendapat masih mengalami kesulitan atau tidak paham terhadap sistem administrasi yang ada. Untuk itu pegawai administrasi harus memberikan penjelasan yang jelas mengenai sistem dan memberikan tabel perhitungan jasa gadai sehingga membantu nasabah untuk memahami sistem admisitrase yang ada.
8. Selanjutnya adalah dimensi *Responsiveness*, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah UPC. Taruna berpendapat bahwa Pegawai di UPC. Taruna tidak selalu menanyakan tentang kebutuhan atas nasabah dan memberikan solusi tentang kesulitan-kesulitan nasabah yang berhubungan dengan penggunaan jasa

gadai, oleh karena itu terhadap pelayanan yang ada di UPC. Taruna karyawan di UPC. Taruna harus dapat meningkatkan *performance* pelayanan dalam menggunakan standar 3S (sapa, senyum, salam) dan selau menanyakan kebutuhan nasabah serta memberikan solusi terbaik dalam setiap permasalahan yang dihadapi nasabah sehubungan dengan jasa gadai.

9. Pada item selanjutnya adalah kurang tanggapnya karyawan terhadap pertanyaan yang diajukan oleh nasabah, oleh karena itu diharapkan karyawan UPC. Taruna harus lebih kondusif dalam melakukan pelayanan dengan cara menjawab hal-hal yang ditanyakan oleh nasabah.
10. Selanjutnya adalah dimensi *assurance* berkaitan dengan nilai taksir jaminan. Sebagian besar nasabah berpendapat bahwa nilai taksir barang jaminan masih rendah. Oleh karena itu karyawan harus meningkatkan kemampuan menaksir dengan cara melakukan pendalaman materi mengenai taksiran barang gadai.
11. Dimensi *Assurance* berkaitan dengan penjaminan asuransi atas barang yang telah menjadi jaminan. Dalam dimensi ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah telah mengetahui tentang jaminan keamanan terhadap barang jaminan yang diagunkan dengan asuransi yang ada. Tetapi ada sebagian kecil

nasabah yang meragukan tentang jaminan keamanan akibat terjadinya perampokan yang beberapa kali terjadi di kantor Pegadaian, untuk itu pegawai UPC. Taruna harus menginformasikan lebih lanjut mengenai penjaminan barang jaminan sehingga nasabah merasa tenang dan nyaman.

12. Sistem keamanan kantor. Pada permasalahan ini, pihak karyawan pegadaian harus menginformasikan bahwa seluruh barang jaminan nasabah telah dilakukan penyimpanan secara *cluster* yaitu bersama-sama di kantor pusat dengan sistem keamanan terpadu selama 24 jam.
13. Selanjutnya adalah dimensi *Emphaty*. Dalam dimensi ini, sebagian nasabah UPC. Taruna berpendapat transaksi gadai yang dilakukan di UPC. Taruna tidak sesuai dengan keinginan dari nasabah, oleh karena itu hendaknya para karyawan lebih dahulu menjelaskan dan memberikan brosur-brosur tentang produk dan fitur produk sehingga ketika nasabah melakukan transaksi gadai akan menggunakan fasilitas dari fitur gadai yang dapat memenuhi dari nasabah tersebut.
14. Bahwa pelayanan di UPC. Taruna sudah baik, sopan dan ramah. Tetapi untuk terus bertahan dan mengembangkan omset UPC. Taruna maka pegawai UPC. Taruna terus meningkatkan pelayanan

dan memahami serta memberikan solusi pembiayaan terbaik sesuai dengan kebutuhan nasabah. Contohnya dalam memberikan informasi produk kepada nasabah yang mempunyai usaha, dapat diarahkan untuk menggunakan penjaminan bpkb sebagai modal kerja.

15. Karyawan UPC. Taruna selain memberikan pelayanan dalam jasa gadai juga harus dapat berkomunikasi dengan baik dengan bahasa yang komunikatif sehingga pelayanan jasa gadai di UPC. Taruna lebih kondusif.

c. Variabel keputusan pemilihan penggunaan jasa

Dalam variabel keputusan pemilihan jasa yang terdiri dari lima dimensi ini, calon nasabah akan dihadapkan pada pilihan jasa keuangan yang ada dalam memenuhi kebutuhan keuangan. Oleh karena itu dalam dimensi ini ada beberapa hal yang disarankan pada pegawai UPC. Taruna sebagai berikut:

1. Pada dimensi pengenalan kebutuhan banyak responden yang menyatakan bahwa mereka mencari informasi terhadap produk pembiayaan yang ada. Untuk itu pegawai UPC. Taruna harus lebih sering mengadakan sosialisasi tentang produk-produk pembiayaan dan gadai yang ada di Pegadaian.

2. Sebagian besar nasabah berpendapat bahwa layanan gadai lebih baik dari pada menjual emas, tetapi sebagian yang lain berpendapat sebaliknya. Hal ini disebabkan jauhnya nilai taksir barang dengan harga jual dipasaran, oleh karena itu disarankan untuk melakukan taksiran wajar sesuai harga barang dipasaran.
3. Pada item selanjutnya tentang layanan gadai memudahkan pembiayaan keuangan nasabah. Sebagian nasabah berpendapat bahwa layanan gadai tidak memudahkan dalam pembiayaan keuangan nasabah. Hal ini dikarenakan banyak barang jaminan nasabah yang tidak diterima sebagai barang jaminan diakarenakan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena implikasi yang harus dilakukan adalah memberikan informasi atas jenis-jenis barang jaminan yang dapat diterima sebagai barang jaminan.
4. Beberapa dari responden berpendapat bahwa mereka sering melakukan pencarian informasi melalui media internet, brosur dan melalui teman oleh karena itu pegawai UPC. Taruna harus sering melakukan penyebaran brosur tentang produk-produk Pegadaian
5. Karyawan harus melakukan *referral* produk Pegadaian lainnya serta memberikan *souvenir* kepada nasabah yang dapat

merekomendasikan atau membawa temannya untuk menjadi nasabah di UPC. Taruna

6. Dalam melakukan pencarian beberapa responden berpendapat bahwa mereka membandingkan antara satu jasa keuangan yang diberikan oleh lembaga lain dan jasa keuangan yang di berikan oleh Pegadaian. Oleh karena itu Pegawai di UPC. Taruna harus melakukan promosi dengan mengedepankan keunggulan setiap produk seperti biaya jasa yang lebih ringan, sistem transaksi yang mudah, jangka waktu yang fleksibel, terdapat asuransi barang jaminan, nilai pinjaman yang optimal dll.
7. Dalam menarik minat nasabah melakukan gadai maka disarankan untuk memberikan *souvenir* bagi nasabh baru yang melakukan transaksi gadai.
8. Melakukan promosi yang sesuai dengan segmen pasar yang ada. Kesesuaian ini dapat dilakukan dengan promosi sesuai dengan kebutuhan dan kondisi calon nasabah. Contoh apabila melakukan sosialisasi pada para pedagang maka produk dominan yang disosialisasikan adalah produk kreasi selain dari produk Gadai KCA (kredit cepat aman), yaitu produk pembiayaan usaha dengan aguanan bpkb kendaraan bermotor. Hal ini berkesesuaian dengan kebutuhan para calon nasabah dimana yang diagunkan hanya

sebatas bpkb kendaraan dan kendaraannya tetap dapat digunakan oleh calon nasabah tersebut untuk melakukan kegiatan operasional usahanya.

9. Dalam proses pelaksanaan transaksi di UPC. Taruna telah dilakukan dengan cepat dan mudah, namun masih terdapat sebagian responden yang berpendapat bahwa masih terdapat kesulitan dalam melaksakan transaksi gadai tersebut. Untuk itu para pegawai pelayanan harus lebih mempermudah dalam pelaksanaan transaksi gadai tersebut. Contohnya adalah dengan menyediakan mesin fotokopi sehingga nasabah yang tidak membawa fotokopi KTP tidak harus menfotokopi KTP mereka terlebih dahulu, pegawai membantu para nasabah untuk mengisi form permohonan kredit sehingga jika terjadi kesulitan dapat segera dibantu.