

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PT PEGADAIAN (PERSERO) DAN LOYALITAS NASABAH PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG BINTARO SEKTOR 3 TANGERANG SELATAN

Yuriska Sari

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74485&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan karyawan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori Service of Excellence atau Pelayanan Prima untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan indikator-indikator yang terdapat dalam konsep teori Service of Excellence, yang meliputi tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Paradigma penelitian ini positivisme. Teori yang digunakan Service of Excellence adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, artinya terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu expected service (layanan yang diharapkan) dan perceived service (layanan yang dirasakan).

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan metode penelitian yang digunakan adalah survey. Populasi penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian (Persero) yang berjumlah 582 dan sample 86 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Hasil penelitian yang didapat berdasarkan tabel deskriptif interval kualitas, nilai rata-rata (mean) kualitas dengan skor 115,6946 berada pada kategori netral. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi, kualitas yang diperoleh berada pada kategori sedang atau netral dengan persentase sebesar 60,5%. dan berdasarkan tabel deskriptif interval loyalitas, nilai rata-rata (mean) kualitas dengan skor 58,9548 berada pada kategori netral. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi, loyalitas yang diperoleh berada pada kategori sedang atau netral dengan persentase sebesar 69,8%.

Penelitian ini memiliki signifikansi penelitian yaitu signifikansi akademis yang memperkuat konsep Service of Excellence untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan. Signifikansi metodologis yang menerapkan metode survei untuk menghasilkan sebuah kualitas pelayanan. Signifikansi praktis menjadi bahan masukan bagi penelitian selanjutnya.