

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR
HUBUNGAN CITRA MEREK DAN PENYAMPAIAN JASA PRODUK
PERUM PEGADAIAN TERHADAP NILAI PELANGGAN SERTA
DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA 5 KANTOR CABANG PERUM PEGADAIAN BANDUNG)

OLEH:

Taufik Rachiem, SE., M.Si

NIK: 112.0886.006

Dr. Zulganef, Drs., M.M.

NIK: 112.0992.026

Bandung, April 2010

Diketahui Oleh:

Sri Astuti Pratminisngsih, SE., M.A.
Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen

NIK: 112.0296.035

Rienna Oktarina, S.T., M.T

NIK: 113.0802.082

Kepala Pusat Perencanaan dan Pengembangan

Diterima di Perpustakaan Universitas Widyatama oleh:

Dedi S.

Kepala Unit Pelayanan Teknik Perpustakaan

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
I. PENDAHULUAN	2
I.1. Latar Belakang Masalah	2
I.2. Identifikasi Masalah	5
I.3. Tujuan Penelitian	6
I.4. Kegunaan Penelitian	7
II. TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
II.1. Kepuasan Pelanggan dan Nilai bagi Pelanggan	8
II.2. Citra Merek dan Nilai bagi Pelanggan	10
II.3. Penyajian Jasa dan Nilai bagi Pelanggan	12
III. METODE PENELITIAN	14
III.1. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	14
III.2. Pengukuran Variabel	14
III.3. Penentuan Jumlah dan Pengambilan Sampel	15
III.4. Alat Analisis	16
III.5. Uji Kecukupan sampel	16
III.6. Uji Reliabilitas	17
III.7. Uji Validitas	18
IV. HASIL PENELITIAN	22
IV.1. Profil Responden	22
IV.1.1. Jenis Kelamin Responden	22
IV.1.2. Pendidikan Terakhir Responden	23
IV.1.3. Usia Responden	23
IV.1.4. Pendapatan Responden	24
IV.1.5. Pekerjaan Responden	25
IV.2. Kesimpulan Profil Responden	26
IV.3. Uji Hipotesis	26
IV.4. Analisis Nilai-nilai Indeks Kesesuaian	27
IV.5. Analisis Struktural	29
IV.6. Diskusi	29
V. KESIMPULAN DAN SARAN	32
VI. REKOMENDASI DAN KETERBATASAN PENELITIAN	33
VI.1. Rekomendasi	33
VI.2. Keterbatasan	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	39

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penelitian ini bertujuan menjelaskan pola perilaku konsumen jasa pegadaian di kota Bandung dengan cara menelaahnya melalui hubungan antara citra merek, kualitas penyajian jasa, nilai bagi pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Keempat variabel tersebut diasumsikan sebagai variabel-variabel yang penting diperhatikan oleh pengelola jasa pegadaian, terutama dalam rangka pengembangan usaha jasa tersebut. Jika variabel citra merek dan kualitas penyajian jasa mempunyai hubungan dengan nilai bagi pelanggan, maka, maka dapat diperkirakan bahwa kedua variabel tersebut dipersepsi mempunyai benefit bagi pelanggan jasa pegadaian, tetapi jika satu dari keduanya atau kedua-duanya tidak mempunyai hubungan dengan nilai bagi pelanggan, maka satu atau kedua-duanya tidak memberikan benefit (keuntungan) terhadap pelanggan jasa pegadaian di kota Bandung. Dan hal ini tentu saja akan memberikan gambaran atau prediksi kemungkinan para pelanggan jasa pegadaian untuk lebih meningkatkan penggunaan jasa yang ditawarkan pegadaian.

Hasil penelitian ini menunjukkan 2 dari tiga Hipotesis yang diuji terdukung secara signifikan pada level signifikansi 1%. Hipotesis yang tidak terdukung adalah yang menyatakan hubungan antara citra merek dengan nilai bagi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa citra merek bukan merupakan variabel yang secara langsung memberikan manfaat (nilai) terhadap para pelanggan jasa pegadaian.

Hasil penelitian lainnya adalah bahwa para pelanggan jasa pegadaian umumnya kepala keluarga yang berada pada usia produktif dengan penghasilan antara 500 ribu sampai dengan 2 juta rupiah.

PRAKATA

Assalamualaikum Wr. Wb,

Kami bersyukur telah dapat menyelesaikan penelitian ini. Penyelesaian penelitian ini telah kami upayakan dengan optimal, seperti apa yang bisa terungkap dalam laporan penelitian. Namun demikian, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki, sudah tentu laporan ini masih banyak yang perlu disempurnakan. Untuk hal tersebut, kritik dan saran untuk penyempurnaan laporan penelitian ini kami terima dengan segala kerendahan hati.

Laporan ini dilengkapi dengan CD (*compact disc*) sebagai pelengkap yang berisi data penelitian yang diperoleh beserta hasil-hasil pengolahan data baik pengolahan data maupun analisis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

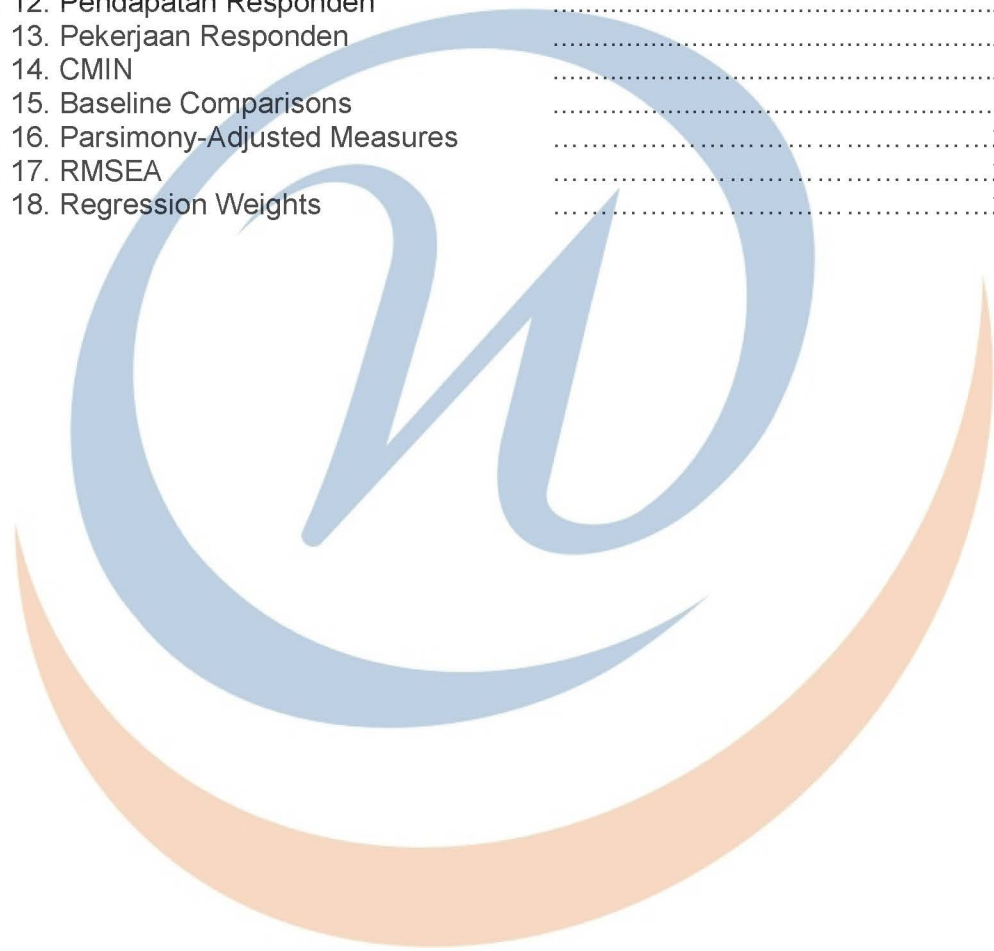
Tim Peneliti,

Taufik Rachiem, SE., M.Si
Ketua
NIK: 112.0886.006

Dr.Zulganef, Drs.,M.M.
Anggota
NIK: 112.0992.026

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. KMO dan Bartlett Test	10
2. Tabel 2. Reliabilitas Citra Merek	17
3. Tabel 3. <i>Item to total correlation Citra Merek</i>	17
4. Tabel 4. Reliabilitas Penyajian Jasa	18
5. Tabel 5. Reliabilitas Nilai bagi Pelanggan	18
6. Tabel 6. Reliabilitas Kepuasan	18
7. Tabel 7. Standardized Regression Weights dan rata-ratanya	20
8. Tabel 8. Korelasi, Kuadrat korelasi, dan Rata-rata kuadrat korelasi	21
9. Tabel 9. Jenis Kelamin	22
10. Tabel 10. Pendidikan Terakhir Responden	23
11. Tabel 11. Usia Responden	24
12. Tabel 12. Pendapatan Responden	25
13. Tabel 13. Pekerjaan Responden	25
14. Tabel 14. CMIN	27
15. Tabel 15. Baseline Comparisons	27
16. Tabel 16. Parsimony-Adjusted Measures	27
17. Tabel 17. RMSEA	27
18. Tabel 18. Regression Weights	29



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Model Penelitian	4
-------------------------------	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

