

Tanggal Ujian :29 Juli 2019

Tanggal Revisi:30 Agustus 2019

Disetujui:31 Agustus 2019

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI PADA PT. PEGADAIAN UNIT KARANG JOANG BALIKPAPAN

Titie Dwijayanti<sup>\*1</sup>, Nina Woelan Soebroto<sup>2</sup>, Ida Suriana<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

<sup>2</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

<sup>3</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

[Titidwijanti23@gmail.com](mailto:Titidwijanti23@gmail.com)

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to knowing the influence of The Effect of Service Quality and Facilities on Transaction Interests at PT. Pegadaian Unit Karang Joang period simultaneous and partial. This study uses a sample of 100 samples obtained from primary data where the primary data is obtained directly from customer answers using a questionnaire. For analysis and testing carried out with the help of SPSS 24 computer program software. The analysis used was multiple regression analysis. The results of data analysis or regression results show that simultaneously Service Quality and Facilities had an effect toward Transaction Interest. Partially, the variable that had a significant effect toward Transaction Interest was Facilities and which does not effect Transaction Interest is the Service Quality.*

**Keywords :** *Service Quality, Facilities, Transaction Interests*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat transaksi pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang secara simultan dan parsial. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 sampel yang diperoleh dari data primer dimana data primer tersebut didapatkan langsung dari jawaban nasabah menggunakan kuesioner. Untuk analisis dan pengujian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak program komputer SPSS 24. Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil analisis data atau hasil regresi menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap minat transaksi. Secara parsial variabel yang berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi adalah fasilitas. Secara parsial variabel yang tidak berpengaruh terhadap minat transaksi adalah kualitas pelayanan.

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Minat Transaksi*

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan lembaga keuangan yang semakin meningkat membuat persaingan antara lembaga keuangan semakin ketat termasuk Pegadaian. Hal ini menuntut setiap perusahaan agar dapat mempertahankan nasabahnya maupun menarik minat nasabah- nasabah baru.

Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Tentunya untuk menarik minat nasabah faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah maka salah satu cara yang harus terus dibenahi kembali adalah peningkatan kualitas baik itu dari segi fasilitas maupun pelayanan yang harus terus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Pentingnya faktor-faktor pendukung untuk menarik minat nasabah dalam hal ini adalah dari segi faktor fasilitas. Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain faktor fasilitas yang tidak kalah penting adalah dari faktor kualitas pelayanan, perusahaan jasa tidak dapat terlepas dari sektor pelayanan. Setiap perusahaan memerlukan *service excellence, service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini yaitu, kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Berpijak pada penjelasan diatas yang didukung dengan penelitian terdahulu, maka penulis ingin meneliti dan menganalisis fenomena ini yang tetuang dalam suatu karya ilmiah yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Transaksi Pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang.**”

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Pegadaian Unit Karang Joang jam buka tidak tepat waktu dan adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya. Dari rumusan masalah tersebut dapat disusun pernyataan penilitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Transaksi Pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Transaksi Pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang?
3. Bagaimana Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Transaksi Pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang?

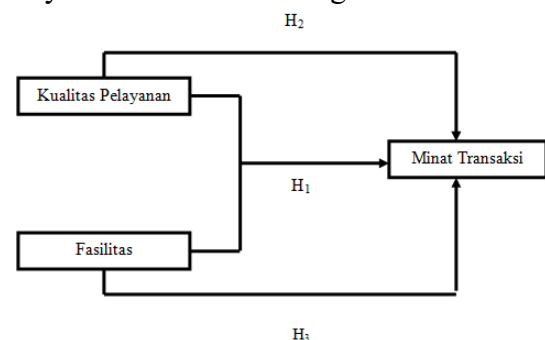
### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat transaksi pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang.
2. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat transaksi pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang.
3. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh fasilitas terhadap minat transaksi pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang.

### 1.4 Kerangka Pemikiran

Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu minat transaksi dan variabel tidak terikat yang mempengaruhinya antara lain Pelayanan dan Fasilitas Pegadaian.



## 1.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, dan kerangka pikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Diduga Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Minat Transaksi pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang.
- H<sub>2</sub>: Diduga Kualitas dari Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Minat Transaksi pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang.
- H<sub>3</sub>: Diduga Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Minat Transaksi pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang.

## 2. Metodologi

### 2.1. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Metode yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan kuesioner *close question* dan *open question* yang dilakukan pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang, dengan populasi seluruh nasabah pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang. Dalam penelitian ini sampel yang diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan latar belakang populasi atau hal apapun yang ada dalam populasi tersebut, dan ada 100 sampel yang diambil secara acak dari keseluruhan populasi.

### 2.2. Metode Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik dan uji hipotesis sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2016:53)

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah

konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:47).

#### 3. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:30) Uji Normalitas bertujuan untuk melihat normalitas residual yaitu dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang diperoleh dengan memberikan hasil yang baik, maka model tersebut perlu diuji dengan menggunakan asumsi dasar klasik. Model regresi dikatakan baik apabila terdistribusi normal serta tidak terdapat gejala multikolinieritas, heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:101). Uji ini terdiri dari:

##### a) Uji Heterokedastitas

Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas, namun jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastitas (Ghozali, 2016:134).

##### b) Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2016:103).

#### 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2018:95) analisis regresi linier berganda pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui

#### 6. Uji Pengaruh Simultan (F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model

mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali: 2016:96).

### 7. Uji Pengaruh Parsial (t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali: 2016:97)

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Analisis Linear Berganda

Dari hasil Analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda di dapatkan persamaan yaitu  $Minat\ Transaksi = 2.977 + 0.064Kualias + 0.439Fasilitas + e$  yang berarti setiap kali ada penambahan satu satuan pada salah satu variabel bebas dan variabel bebas lainnya diasumsikan sama dengan 0 maka akan menambah nilai minat transaksi begitupun sebaliknya. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, instrumen pernyataan kuesioner masing-masing variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid karena  $r$  hitung lebih dari  $r$  tabel yaitu 0,1966 dan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach alpha* lebih dari 0,7.

### 3.2 Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	100
Normality Statistics	
Mean	,0000000
Std. Deviation	1,64985882
Most Extreme Absolute Differences <sup>a,b</sup>	,072
Extreme Positive	,057
Extreme Negative	-,072

Test Statistic	,072
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa besar nilai Kolmogorov Smirnov adalah 0,072 dan nilai Asymp.Sig.(2-tailed) adalah 0,200. Seperti yang sudah diketahui suatu data dikatakan normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

### 3.3 Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,148	1,081		,137	,891
KUALITAS PELAYANAN	,008	,023	,048	,346	,730
FASILITAS	,032	,063	,069	,497	,620

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,730 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X1). Nilai signifikan variabel Fasilitas (X2) sebesar 0,620 lebih besar dari 0,05 yang berarti pada variabel Fasilitas juga tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.4 Uji Multikolonieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,977	1,700		1,752	,083		
KUALITAS PELAYANAN	,064	,036	,192	1,771	,080	,536	1,865
FASILITAS	,439	,100	,477	4,406	,000	,536	1,865

a. Dependent Variable: MINAT TRANSAKSI

Berdasarkan hasil diatas dapat dilihat bahwa terdapat semua variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) mempunyai VIF yang kurang dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0,10 terhadap variabel dependen. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

#### **4. Kesimpulan**

- 1) Secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang, sehingga dinyatakan bahwa hipotesis I diterima.
- 2) Secara parsial Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang, sehingga dinyatakan bahwa hipotesis II tidak diterima.
- 3) Secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi pada PT. Pegadaian Unit Karang Joang, sehingga dinyatakan bahwa hipotesis III diterima.

#### **5. Saran**

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel seperti lokasi, promosi, produk.
2. Penelitian selanjutnya menggunakan sampel yang lebih banyak sehingga hasilnya akan lebih mewakili populasi Pegadaian yang ada di Balikpapan.
3. Penelitian ini disarankan agar PT. Pegadaian Unit Karang Joang untuk lebih disiplin dalam masalah waktu agar pelayanan berjalan dengan baik.

#### **6. Ucapan Terimakasih**

Terimakasih saya sampaikan kepada kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan mendukung dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

#### **7. DAFTAR PUSTAKA**

Andari, C. L. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung*, 1-122.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Lena, F. E. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pelanggan* , 1-93.
- Mongkaren, S. (2013). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado* , 493-503.
- Mutaqin, A. (2006). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri* , 1-65.
- P3, T. (2014). In *Buku Pedoman Penyusunan Tugas Akhir/Skripsi*. Semarang: <https://www.polines.ac.id>.
- Pegadaian. (2018, January 1). Retrieved Juny 5, 2018, from <http://www.pegadaian.co.id/>.
- Puspitasari, I. (2008). *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta* , 1-73.
- Reza, A. A. (2017). *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam* , 1-105.
- Sujarweni, W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Barupress.
- Sulistiono, A. B. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap* , 1-90.
- Sumantri, B. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah* , 141-147.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wandira, A. (2018). *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah* , 1-89.