

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA,
WORD OF MOUTH, DAN *TAGLINE* TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN
(PERSERO) CP KALIANYAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh:

Crystyka Anggun Julia Sari

NIM: 1122000095

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA,
WORD OF MOUTH, DAN *TAGLINE* TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN
(PERSERO) CP KALIANYAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh:

Crystyka Anggun Julia Sari

NIM: 1122000095

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Crystyka Anggun Julia Sari

NBI : 1122000095

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, *Word of Mouth*, dan *Tagline*
Terhadap Keputusan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar

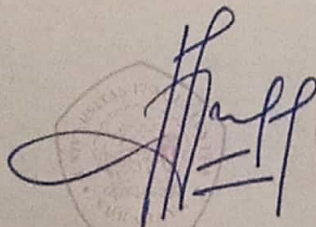
Surabaya, 1 Juli 2024

Mengetahui

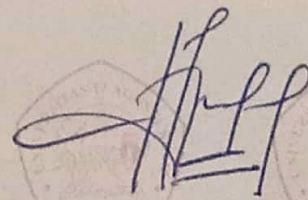
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120870103



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120870103

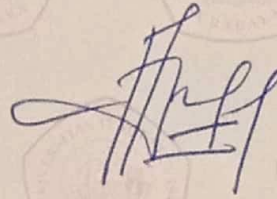
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal 1 Juli 2024:

Dewan Penguji

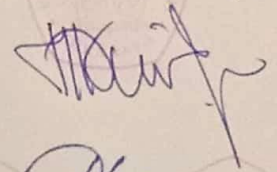
1. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

Ketua

()

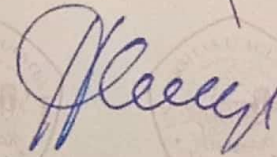
2. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.

Anggota

()


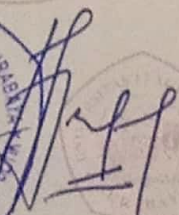
3. Drs. Agung Pujianto, M.M.

Anggota

()

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

 
Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Crystyka Anggun Julia Sari
NBI : 1122000095
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, *Word of Mouth*, dan
Tagline Terhadap Keputusan Nasabah di PT. Pegadaian
(Persero) CP Kalianyar

Menyatakan:

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, dan menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut, akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 1 Juli 2024
Pembuat Pernyataan



Crystyka Anggun Julia Sari



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JI SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Crystyka Anggun Julia Sari
NBI : 1122000095
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, *Word of Mouth* dan *Tagline* Terhadap Keputusan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 1 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Crystyka Anggun Julia Sari)

ABSTRAK

Dalam suatu negara aktivitas perekonomian tentunya di bantu dan ditopang oleh keberadaan lembaga yang beroperasi di bidang keuangan. Tentunya lembaga tersebut memiliki banyak produk dan layanan yang dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Semakin banyaknya lembaga yang bergerak di bidang keuangan dan produk yang ditawarkan, tentunya dapat menimbulkan persaingan yang cukup ketat. Untuk memenangkan pasar dalam dunia persaingan, tentunya perusahaan perlu berlomba-lomba dalam memberikan kualitas pelayanan prima, melakukan kegiatan promosi yang tepat seperti promosi dari mulut kemulut (*Word of Mouth*), dan dibentuknya *Tagline* untuk menarik minat dan perhatian masyarakat terhadap produk yang ditawarkan. Sehingga hal tersebut dapat membuat masyarakat tertarik dan akhirnya memutuskan pembelian produk yang ditawarkan perusahaan. Kualitas Pelayanan Prima, *Word of Mouth*, dan *Tagline* merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian seseorang. Tujuan dari adanya penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, *Word of Mouth*, dan *Tagline* terhadap Keputusan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling* (pengambilan sampel secara tidak acak) dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa Kualitas Pelayanan Prima, *Word of Mouth*, dan *Tagline* berpengaruh secara parsial dan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Keputusan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar. Sehingga hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Prima, *Word of Mouth*, *Tagline*, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

In a country, economic activity is of course assisted and supported by the existence of institutions operating in the financial sector. Of course, this institution has many products and services that can help meet people's needs. The increasing number of institutions operating in the financial sector and the products they offer can of course give rise to quite tight competition. To win the market in a competitive world, of course companies need to compete in providing excellent quality service, carrying out appropriate promotional activities such as word of mouth promotions, and forming taglines to attract public attention to the products offered. So this can make people interested and ultimately decide to purchase the products offered by the company. Excellent Service Quality, Word of Mouth, and Tagline are factors that can influence a person's purchasing decision. The purpose of this research is to determine the influence of Excellent Service Quality, Word of Mouth, and Tagline on Customer Decisions at PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar. The type of research used is quantitative research. Sampling was carried out using a non-probability sampling technique (non-random sampling) using a purposive sampling technique. The results of this research show that Excellent Service Quality, Word of Mouth, and Tagline have a partial and joint influence (simultaneous) on Customer Decisions at PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar. So the proposed hypothesis is declared accepted.

Keywords: Excellent Service Quality, Word of Mouth, Tagline, Purchasing Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu skripsi guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat pada penulisan skripsi ini, baik berupa cara penulisan maupun tata bahasanya. Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapat bimbingan, petunjuk, pengarahan, kritik serta saran yang sangat membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Saya selaku penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S. selaku Dosen Wali yang selalu mendampingi dan memberikan pengarahan selama menjalani proses perkuliahan
5. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik
6. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik
7. Ibu Ida Wahyu Prihatini selaku Pimpinan Cabang PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar Surabaya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
8. Kedua orang tua yaitu Bapak Nur Kholik dan Ibu Suharnik serta keluarga besar yang selalu memberikan semangat, mendukung dan mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan kuliah dengan lancar hingga tuntas

9. Gerry Christianto, S.M yang selalu membantu, memberikan dukungan, doa, dan menjadi *support system* sehingga penulis dapat berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga selesai
10. Ninis Novita Sari, Lisa Widayanti, Zulfatul Nisa, Nindya Kirana Rahma Nazihah, dan Intan Dwi Agustin selaku teman dekat selama perkuliahan yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis
11. Teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2020 yang telah membantu dan menemani penulis selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari, masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menerima segala kritik serta saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 1 Juli 2024

Penulis

Crystyka Anggun Julia Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Manajemen Pemasaran Jasa	16
2.2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.2.3 Kualitas Pelayanan Prima.....	19

2.2.4 Komunikasi Pemasaran	21
2.2.5 <i>Word of Mouth</i>	23
2.2.6 Tagline.....	25
2.2.7 Perilaku Konsumen	27
2.2.8 Keputusan Pembelian	29
2.3. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	32
2.4. Pola Hubungan Antar Variabel.....	33
2.5. Kerangka Dasar Pemikiran	36
2.6. Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Rancangan Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel.....	39
3.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	41
3.3.1 Skala Pengukuran	41
3.3.2 Instrumen Penelitian.....	42
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	43
3.4.1 Jenis Data.....	43
3.4.2 Sumber Data	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6 Teknis Analisis Data	44
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.2 Regresi Linier Berganda	45
3.6.3 Uji Hipotesis	45
BAB IV PENYAJIAN DATA, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Penyajian Data	47
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	47

4.1.2 Karakteristik Responden.....	49
4.1.3 Uji Instrumen	52
4.1.4 Tabulasi Data	55
4.2 Analisis Data.....	76
4.3 Pembahasan.....	85
BABV PENUTUP	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Rekomendasi.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Keuangan PT. Pegadaian (Persero)	3
Tabel 1.2 Peningkatan Kinerja PT. Pegadaian (Persero)	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	32
Tabel 3.1 Skala Likert	41
Tabel 3.2 Interval Rata-Rata Skor	42
Tabel 3.3 Intepretasi Tingkat Hubungan Uji r (Korelasi).....	46
Tabel 4.1 Produk atau Layanan PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar.....	49
Tabel 4.2 Uji Validitas	52
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.4 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Prima (X_1).....	55
Tabel 4.5 Tabulasi Data Variabel <i>Word of Mouth</i> (X_2).....	58
Tabel 4.6 Tabulasi Data Variabel <i>Tagline</i> (X_3).....	61
Tabel 4.7 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y)	64
Tabel 4.8 Interval Rata-Rata Skor.....	67
Tabel 4.9 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Prima (X_1)	68
Tabel 4.10 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Word of Mouth</i> (X_2).....	70
Tabel 4.11 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Tagline</i> (X_3).....	72
Tabel 4.12 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	74
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas.....	78
Tabel 4.15 Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah (X_1)	79
Tabel 4.16 Uji Linieritas Variabel <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Nasabah (X_2).....	79
Tabel 4.17 Uji Linieritas Variabel <i>Tagline</i> Terhadap Keputusan Nasabah (X_3).....	80
Tabel 4.18 Regresi Linier Berganda	80
Tabel 4.19 Uji t (Parsial)	82
Tabel 4.20 Uji F (Simultan)	83
Tabel 4.21 Uji r (Korelasi)	84
Tabel 4.22 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar.....	2
Gambar 1.2 Logo PT. Pegadaian	6
Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Pegadaian (Persero) CP Kalianyar	47
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	51
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk atau Layanan yang digunakan	52
Gambar 4.7 Uji Heteroskedastisitas	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	97
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	104
Lampiran 3. Uji Instrumen.....	116
Lampiran 4. Analisis Data.....	123
Lampiran 5. Surat Keterangan Turnitin	126
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	127
Lampiran 7. Kartu Bimbingan	128
Lampiran 8. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	130
Lampiran 9. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	131
Lampiran 10. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	132

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGI