

ABSTRAK

NINI WAHYUNI : 12936/2009 Pengaruh Profesionalisme Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi

Penelitian ini dilatarbelakangi karena terdapatnya berbagai tuntutan terhadap pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat sehari-hari. PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi harus mampu meningkatkan pelayanan yang profesional agar dapat memahami kebutuhan dan tuntutan nasabah, karena saat ini masih ditemukan rasa ketidakpuasan dari nasabah, diantaranya: rasa belum puas dalam hal penaksiran barang yang akan digadaikan, beban bunga yang ditetapkan, masalah pelelangan, dan pelayanan yang diterima oleh nasabah. Profesionalisme pelayanan publik merupakan sebuah konsep dimana terdapatnya sebuah pelayanan yang profesional yang bisa menawarkan kepuasan terhadap pelanggan/nasabah. Sehingga dengan terpenuhinya profesionalisme pelayanan publik melalui peningkatan kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan akan dapat meningkatkan kepuasan bagi nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pelayanan publik terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Bukittinggi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Pegadaian Cabang Bukittinggi yang berjumlah 34 orang dan seluruh nasabah PT Pegadaian Cabang Bukittinggi dari tahun 2011-2012 yang berjumlah 28.595 orang. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel untuk karyawan sebanyak 31 orang dan sampel untuk nasabah sebanyak 353 orang. Jenis data adalah data primer melalui penyebaran angket dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi dan informasi dari instansi tersebut. Data yang terkumpul tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS (*statistic product service solution*) versi 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari pandangan karyawan sebesar 42,2% dan dari pandangan nasabah sebesar 24,1%. Sedangkan jika dilihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri-sendiri, maka kompetensi teknis berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari pandangan karyawan sebesar 27,8% dan dari pandangan nasabah sebesar 15,0% Sementara kompetensi etis berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari pandangan karyawan sebesar 41,5% dan dari pandangan nasabah sebesar 13,1%. Dan kompetensi kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari pandangan karyawan sebesar 28,7% dan dari pandangan nasabah sebesar 13,6%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.