
Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa

Anissa Puspita Rani¹, Nuslih Jamiat²✉

Program Studi, Universitas Telkom

Abstrak

Pegadaian yakni Lembaga keuangan pertama yang menawarkan pemberian pinjaman melalui sistem gadai. Dikutip dari katadata.co.id PT. Pegadaian (Persero) membukukan keuntungan bersih yang menurun 15% hingga Rp1,3 triliun pada semester I-2021 dibandingkan periode tahun 2020 lalu. Hasil pra-kuesioner menunjukkan faktor dominan yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa adalah faktor harga (suku bunga) dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif disertai penelitian yang berjenis deskriptif, adapun sampel yang dipergunakan ditentukan dengan teknik nonprobability sampling, yakni sejumlah 100 nasabah yang melakukan transaksi di Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung. Sementara itu teknik yang dipergunakan dalam melaksanakan analisis yakni berupa regresi linier berganda. Hasil yang didapatkan memperlihatkan variable harga atau suku bunga (X1) tergolong cukup baik, yakni melalui persentase sejumlah 65%. Variable kualitas pelayanan (X2) tergolong cukup baik, sejumlah 66%. Variable keputusan pembelian (Y) tergolong baik, sejumlah 70%. Hasil analisis regresi linear berganda didapatkan hasil secara parsial maupun simultan variabel harga atau suku bunga (X1) serta kualitas pelayanan (X2) memberikan pengaruh positif signifikan. Hasil uji koefisien determinasi memperlihatkan harga (suku bunga) serta kualitas pelayanan memberikan pengaruh sejumlah 45,3% pada keputusan penggunaan jasa sementara sisa sejumlah 54,7% memperoleh pengaruh dari faktor-faktor lain diluar penelitian.

Kata Kunci: *Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Penggunaan Jasa*

Copyright (c) 2022 Nuslih Jamiat

✉ Corresponding author :

Email Address : nuslihjamiat@telkomuniversity.ac.id

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya aktivitas ekonomi mendorong munculnya perubahan-perubahan baru yang membuat kebutuhan semakin berkembang seperti biaya hidup dan biaya usaha yang semakin melonjak naik. Seiring dengan perkembangan ekonomi yang cepat manusia akan membutuhkan dana tambahan untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif. Kegiatan peminjaman bisa dilaksanakan oleh individu maupun badan hukum dengan sebuah lembaga, mulai dari yang formal ataupun informal. Salah satu cara mendapatkan dana pinjaman berasal dari transaksi gadai. Gadai menjadi pilihan dikalangan masyarakat karna dinilai mudah, cepat dan aman. Seseorang tidak perlu menjual barang untuk mendapatkan dana. Usaha pergadaian terus mendapati pertumbuhan seiring waktu. Pada perkembangannya, usaha pergadaian tidak hanya dikelola oleh PT. Pegadaian (Persero). Sejak dikeluarkannya Peraturan OJK No. 31

/POJK.05/2016 Tentang Usaha Pergadaian [1] maka para pengusaha yang ingin membuka layanan gadai swasta mulai dilegalkan. Dikutip dari Bisnisindonesia.id bisnis gadai disebut semakin ramai peminat di tengah pandemic covid-19 [2], karena tingginya kebutuhan dana masyarakat meningkat. Namun, berdasarkan informasi yang dikutip dari katadata.co.id PT. Pegadaian (Persero) harus mencatatkan keuntungan bersih dimana menurun 15% hingga Rp1,3 triliun pada semester I-2021 dibandingkan periode sebelumnya [3].

Untuk mengetahui penyebab tidak tercapainya target yang dituju, peneliti melakukan pra-survey kepada 30 nasabah Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung dengan menggunakan teori bauran pemasaran. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa faktor yang paling berpengaruh berdasarkan hasil survey adalah faktor harga (suku bunga) dan kualitas pelayanan. Harga (suku bunga) dan kualitas pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah sehingga masyarakat tetap memilih menggunakan jasa gadai dari Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung. Berdasarkan penjabaran tersebut, bisa peneliti ambil bahasan dalam penelitian ini yang berjudul "PENGARUH HARGA (SUKU BUNGA) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA (Studi Kasus pada Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung)".

Berdasar pada penjabaran diatas, dapat peneliti bentuk sejumlah rumusan permasalahan yang diantaranya:

1. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap harga (suku bunga) yang ditawarkan Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung?
2. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan di kantor Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung?
3. Bagaimana harga (suku bunga) dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa gadai di kantor Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung?

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana tanggapan nasabah mengenai harga (suku bunga) dan kualitas pelayanan yang ditawarkan pada Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung, serta mengetahui pengaruh variabel harga (suku bunga) dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pada Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung.

Manfaat penelitian ini adalah diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan pembelajaran dan memperkaya keilmuan khususnya bidang pemasaran yang berkaitan dengan harga, kualitas pelayanan dan keputusan penggunaan jasa.

METODOLOGI

Pada penelitian ini menggunakan analisis data statistik deskriptif. dengan tujuan memeriksa pengaruh dari seluruh variabel X terhadap variabel Y, Menurut Sugiyono (2018:226) [4] statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. penulis menggunakan kuesioner yang disusun melalui kriteria penilaian untuk setiap masing-masing indikator pernyataan berdasarkan persentase melalui beberapa langkah berikut:

1. Nilai kumulatif adalah jumlah dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari 111 orang responden.
2. Persentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensinya dikali dengan 100%
3. Jumlah responden adalah 111 orang dengan nilai skala pengukuran tersebar adalah 5 dan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga akan diperoleh:
 - Jumlah kumulatif sebesar = $100 \times 5 = 500$
 - Jumlah kumulatif terkecil = $100 \times 1 = 100$
 - Nilai presentase terbesar = 100%
 - Nilai presentase terkecil = $(111:555) \times 100\% = 20\%$
 - Nilai rentang = $100\% - 20\% = 80\%$.

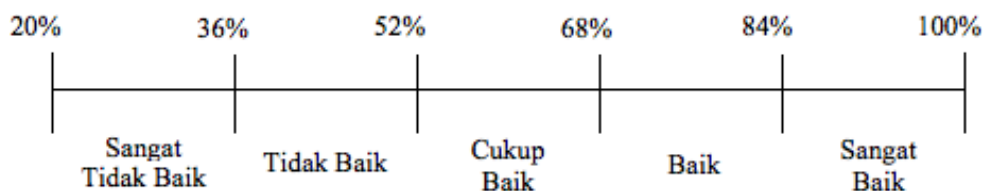
Jika nilai rentang dibagi lima skala pengukuran, didapat nilai interval persentase sebesar 16%.

Dari perhitungan diatas, maka akan didapat interprestasi skor sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Interpretasi Skor

Persentase	Kategori Persentase
20%-36%	Sangat Tidak Baik
>36%-52%	Tidak Baik
>52%-68%	Cukup Baik
>68%-84%	Baik

Sumber : Sugiyono (2018:30)



Gambar 1. Klasifikasi Penilaian Presentase Dalam Garis Kontinum

Menurut Sugiyono (2017:95) [5] Perhitungan skor total untuk masing-masing indikator variabel adalah sebagai berikut:

- a. Skor total = (jumlah responden sangat setuju x5) + (Jumlah responden setuju x 4) + (Jumlah responden cukup setuju x3) + (Jumlah responden tidak setuju x2) + (Jumlah responden sangat tidak setuju x 1)

- b. Skor ideal = (diasumsikan seluruh responden menjawab sangat setuju) x (Jumlah responden atau skor total)

Skala instrument yang peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan skala linkert. Skala Likert menurut Sugiyono (2018:93) [6] digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala linkert maka variabel akan diukur dan dijelaskan menjadi indicator variabel. Kemudian indicator variabel tersebut disajikan sebagai titik tolak untuk Menyusun item-item berupa pernyataan. Setiap pernyataan memiliki lima tingkatan jawaban dari satu sampai dengan lima . Berikut adalah tingkatan nilai satu sampai lima:

Tabel 2. Skor Skala Linkert

Simbol	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono dalam (Santosa & Lahat, 2018)

Penelitian ini dilakukan pada kantor Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung. Menurut Sugiyono (2018:80) [7] populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang terdaftar pada kantor Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung yaitu sebanyak 21.973 nasabah per Oktober 2021, data ini di dapatkan melalui informasi yang diberikan oleh Pimpinan Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung. Dalam menentukan jumlah minimal sampel yang dibutuhkan pada jumlah populasi yang diketahui peneliti menggunakan Rumus Slovin. Rumus tersebut digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya (Sugiyono 2017:81) [8] . Dalam penelitian ini Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Non Probability Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018:84) [9]. Pada penelitian

ini teknik analisis yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) [10] dalam penelitian kuantitatif teknik analisis data yang digunakan bertujuan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis. Karena jenis data adalah kuantitatif, maka proses pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode statistic yaitu software statistic yaitu Statistical Product and Service Solution (SPSS) Version 25 for ios.

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 120 untuk mengantisipasi apabila ada kuesioner yang tidak sah. Kuesioner dianggap sah apabila pernyataan pada kuesioner dijawab seluruhnya dan setiap pernyataan hanya terdapat satu pilihan jawaban yang dipilih. Dari jumlah keseluruhan yang diisi, didapatkan hasil kuesioner yang sah berjumlah 111 responden yang kemudian digunakan sebagai data primer.

Tabel 3. Analisis Karakteristik Responden

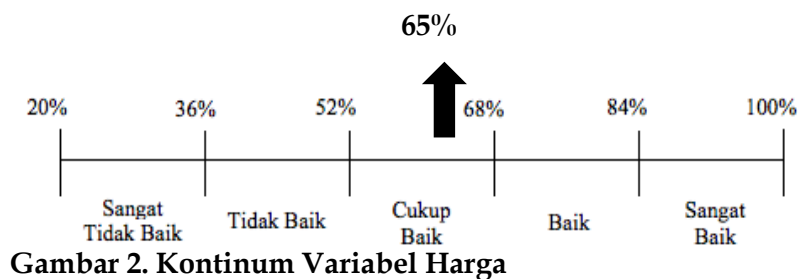
No	Variabel	Kode	Jumlah	Presentase.
1	Jenis Kelamin Perempuan Laki-laki	1	72	65%
		2	39	35%
2	Usia			
	<20 tahun	1	0	0%
	20-25 tahun	2	15	14%
	26-30 tahun	3	21	19%
	31-35 tahun	4	27	24%
	36-40 tahun	5	37	22%
	>40 tahun	6	11	10%
3	Pekerjaan			
	Pedagang	1	23	21%
	Karyawan/karyawati	2	32	29%
	PNS	3	24	22%
	Pelajar/mahasiswa	4	14	12%
	Ibu Rumah Tangga	5	7	6%
	Pensiunan	6	6	5%
	Lainnya	7	5	5%
4	Domisili			
	Kota Bandung	1	99	89%
	Kabupaten Bandung	2	7	6%
	Kabupaten Bandung Barat	3	4	4%
	Kota Cimahi	4	1	1%
5	Penghasilan/bulan			
	Rp.1.000.000-2.500.000	1	18	16%
	Rp.2.500.001-5.000.000	2	46	41%
	Rp.5.001.000-7.500.000	3	32	29%
	>7.500.000	4	15	14%

Sumber : Data Olahan Peneliti (2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

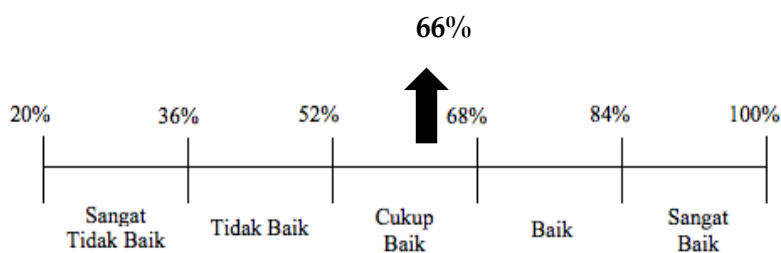
1. Hasil Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif Secara keseluruhan dimensi Harga (suku bunga) memperoleh presentase sebesar 65% maka pada garis kontinum termasuk ke dalam kategori Cukup Baik dengan presentase sebesar 65%. Sehingga dengan ini secara keseluruhan empat dimensi Harga menunjukkan bahwasanya Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk, Keterjangkauan Harga, Daya Saing Harga, dan Kesesuaian Harga dengan Manfaat Cukup Baik. Maka dapat disimpulkan bahwasanya harga (suku bunga) pada kantor Pegadaian Cabang Cikudapateuh cukup baik.



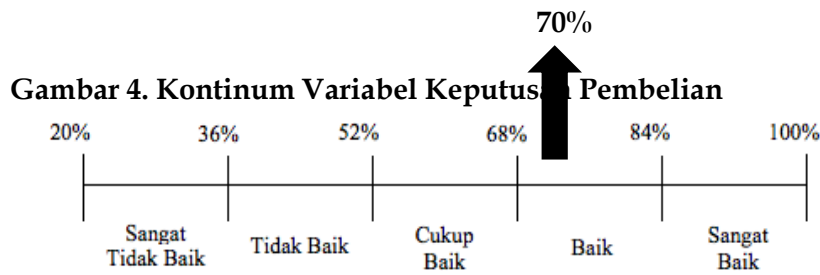
Gambar 2. Kontinum Variabel Harga

Pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) pada garis kontinum termasuk ke dalam kategori Cukup Baik dengan presentase sebesar 66%. Sehingga dengan ini secara keseluruhan lima dimensi Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwasanya Keandalan (*Reability*), Bukti Fisik (*tangible*), Kepekaan (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*emphaty*) Cukup Baik artinya harapan Pegadaian Cabang Cikudapateuh untuk mendapatkan penilaian sangat baik belum tercapai. Maka dapat disimpulkan bahwasanya Kualitas Pelyanan pada kantor Pegadaian Cabang Cikudapateuh perlu ditingkatkan lagi guna mendapatkan target penilaian yang ingin dicapai yaitu sangat baik.



Gambar 3. Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan

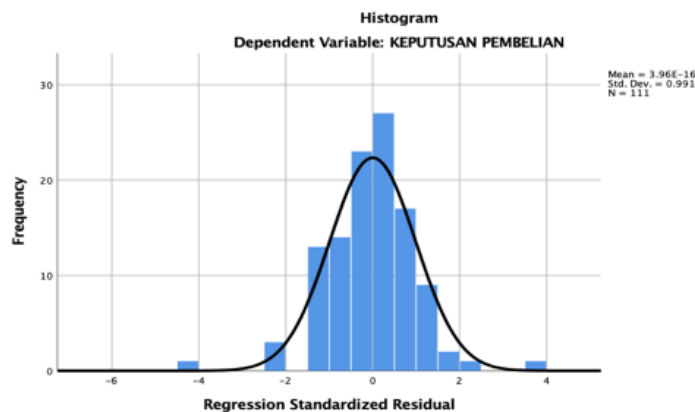
Sedangkan untuk variabel Keputusan Pembelian (Y) pada garis kontinum termasuk ke dalam kategori Baik dengan presentase sebesar 70%. Sehingga dengan ini secara keseluruhan lima dimensi Keputusan Pembelian menunjukkan bahwasanya Pilihan produk, pilihan merek, pilihan penyalur, waktu pembelian, dan jumlah pembelian Baik. Maka dapat disimpulkan bahwasanya Keputusan Pembelian kantor Pegadaian Cabang Cikudapateuh baik namun perlu ditingkatkan lagi hingga mencapai target menjadi sangat baik.



2. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:111) [11], uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independent dan dependennya berdistribusi normal atau tidak.

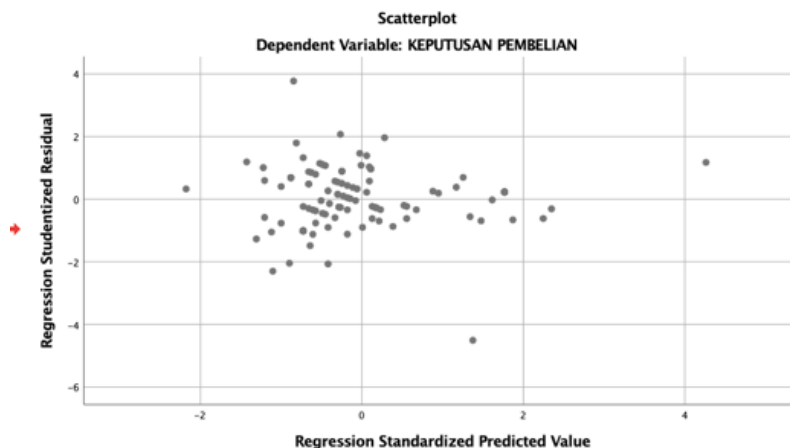


Gambar 5. Histogram

Pada gambar histogram membentuk lonceng (bell shaped). Tidak condong ke kiri ataupun condong ke sebelah kanan. Maka dari itu dapat disimpulkan berdasarkan histogram pada gambar (5) data pada penelitian ini dinyatakan terdistribusi normal.

b. Uji Hetrokedasitas

Menurut Ghozli (2018:135) [12] mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.



Gambar 6. Diagram Scatterplot

Sumber: data olahan peneliti, 2022

Berdasarkan gambar (6) terlihat bahwasanya titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error	T
(contant)	12.142	2.040	5.953
Harga (X1)	0.279	0.074	3.770
Kualitas Pelayanan (X2)	0.359	0.065	5.547

Sumber: data olahan peneliti, 2022

Berpatokan pada perolehan perhitungan diatas, didapati sebuah persamaan berupa:

$$Y = 12,142 + 0.279 X1 + 0.359 X2$$

Berdasar pada persamaan diatas, bisa diperoleh nilai konstanta sejumlah 12,142. Nilai ini memperlihatkan dimana variabel Y (keputusan pembelian) bila tidak memperoleh pengaruh dari harga (suku bunga) (X1) serta kualitas pelayanan (X2) artinya besaran nilai rata-rata dari Y yakni sejumlah 12,141.

Koefisien regresi harga (X1) yakni 0,279 serta memiliki nilai positif. Artinya X1 mempunyai hubungan satu arah pada Y serta bila X1 memperoleh penambahan sejumlah 1 berarti Y juga akan memperoleh penambahan sejumlah 0,279 dari harga.

Koefisien regresi kualitas pelayanan (X2) yakni 0,359 serta bernilai positif. Artinya bila X2 memperoleh penambahan sejumlah 1 berarti Y juga akan memperoleh penambahan sejumlah 0,359 dari kualitas pelayanan.

Uji Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Tabel 5. Uji t (Parsial)

Model	T	Signifikasi
-------	---	-------------

Harga (X1)	3.770	0.000
Kualitas Pelayanan (X2)	5.547	0.000

Sumber: data olahan peneliti, 2022

Berpatokan pada tabel tersebut, bisa diperoleh:

1. Hasil uji menggunakan SPSS pada X1 (Harga) mendapati $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,770 > 1,659$) serta tingkat sig $0,00 < 0,10$ (H1 diterima), dimana memperlihatkan ada pengaruh antara variabel Harga (suku bunga) secara parsial serta signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung.
2. Hasil uji menggunakan SPSS pada X2 (Kualitas Pelayanan) mendapati $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,547 > 1,659$) serta tingkat sig $0,00 < 0,10$ (H1 diterima), dimana memperlihatkan ada pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan dengan parsial serta signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung.

b. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 6. Uji F (Simultan)

Model	Df	F	Signifikasi
Regression	2	44.757	0.000
Harga (X1)	108		
Kualitas Pelayanan (X2)	110		

Sumber: data olahan peneliti, 2022

Perolehan perhitungan f tabel = $(k : n-k)$, f tabel = $(3 : (111-3))$ jadi f tabel = $(3 : 108)$. Sehingga perolehan dari f tabel $(3 : 108)$ yakni 2,14, dimana bisa disimpulkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,757 > 2,13$) dengan tingkatan signifikansi $0,00 < 0,10$ (H1 diterima). Bisa dinyatakan bahwasanya ada pengaruh positif signifikan diantara X1 bersama-sama pada X2 terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung.

4. Koefisien Determinasi

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
1	.673	.453

Sumber: data olahan peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut didapati R sejumlah 0,673 dengan nilai R Square (R^2) sejumlah 0,453. Nilai ini dipergunakan dalam memeriksa besaran pengaruh dari X1

serta X2 terhadap Y. Berikut untuk menghitung R² melalui penggunaan koefisien determinasi:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= R^2 \times 100\% \\ &= (0,453)^2 \times 100\% \\ &= 45,3\% \end{aligned}$$

R Square yang diperoleh yakni 0,453 dimana menjelaskan pengaruh dari X1 serta X2 terhadap Y yakni sejumlah 0,453 ataupun 45,3% sementara sisanya 54,7% terpengaruh dari variabel luar yang misalnya analisis produk, orang, promosi, lokasi, maupun lainnya.

SIMPULAN

Hasil Analisa deskriptif untuk variabel harga (suku bunga) dengan menyeluruh tergolong cukup baik. Artinya harapan Pegadaian Cikudapateuh Bandung mendapatkan penilaian sangat baik dalam hal penetapan harga (suku bunga) dari nasabah belum tercapai. Hasil Analisa deskriptif untuk variabel kualitas pelayanan dengan menyeluruh tergolong cukup baik. Artinya harapan Pegadaian Cikudapateuh Bandung mendapatkan penilaian sangat baik dalam hal memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah belum tercapai. Hasil Analisa deskriptif untuk keputusan pembelian dengan menyeluruh tergolong baik. Artinya harapan Pegadaian Cikudapateuh Bandung mendapatkan penilaian sangat baik mengenai keputusan pembelian dari nasabah belum tercapai. Secara parsial, harga (suku bunga) memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pada pegadaian Cabang Cikudapateuh. Secara parsial, kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pada pegadaian Cabang Cikudapateuh. Secara simultan, ada pengaruh positif serta signifikan diantara variabel harga (suku bunga) bersama-sama dengan variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pada pegadaian Cabang Cikudapateuh.

Referensi :

POJK NOMOR 31 /POJK.05/2016 . (2016). Retrieved from OJK: POJK NOMOR 31 /POJK.05/2016

Sari, I. N. (2021, Agustus). *Jumlah Nasabah Naik, Laba Pegadaian Semester I Malah Turun 15%*.

Retrieved from katadata:

<https://katadata.co.id/intannirmala/finansial/61123b91cedc1/jumlah-nasabah-naik-laba-pegadaian-semester-i-malah-turun-15>

Ariyant, D. S. (2022, Februari). *BISNIS GADAI MAKIN RAMAI PEMINAT*. Retrieved from

Bisnis Indonesia: <https://bisnisindonesia.id/article/bisnis-gadai-makin-ramai-peminat>

Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Vol. 2). Bandung: Alfabeta.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.