
PENGARUH SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) DI KOTA BATAM

Mesri Silalahi

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Putera Batam,
Batam, Kepulauan Riau
Email : mesripb@gmail.com

ABSTRACT

This study was conducted to determine how the image of a web-based information system utilization by clients of PT. Pegadaian (Persero) in Batu Aji Batam Branch, how is the quality of service, how the level of client satisfaction, how the influence of web-based information systems PT. Pegadaian (Persero) in Batu Aji Batam Branch on customer satisfaction, impact of service quality on customer satisfaction as well as the influence of web-based information systems and service quality on customer satisfaction PT. Pegadaian (Persero) in Batu Aji Batam Branch. Collecting data by distributing questionnaires to all customers by assuming the entire customer population is listed as a member. Data processing using statistical program SPSS to analyze the data using descriptive quality of the test data, the hypothesis testing, simultaneous test (F) and partial test (T). The findings of this study is the quality of service to customers of PT. Pegadaian (Persero) in Batu Aji Batam Branch good, the customer has a fairly high level of satisfaction, a web-based information systems affect customer satisfaction, service quality PT. Pegadaian (Persero) in Batu Aji Batam Branch affect customer satisfaction, web-based information systems and service quality affect customer satisfaction PT. Pegadaian (Persero) in Batu Aji Batam Branch.

Keywords: *Web-Based Information Systems, Service Quality, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Peran serta lembaga keuangan untuk membiayai perekonomian sangat dibutuhkan, salah satu lembaga keuangan yang terlibat dalam suatu pembiayaan

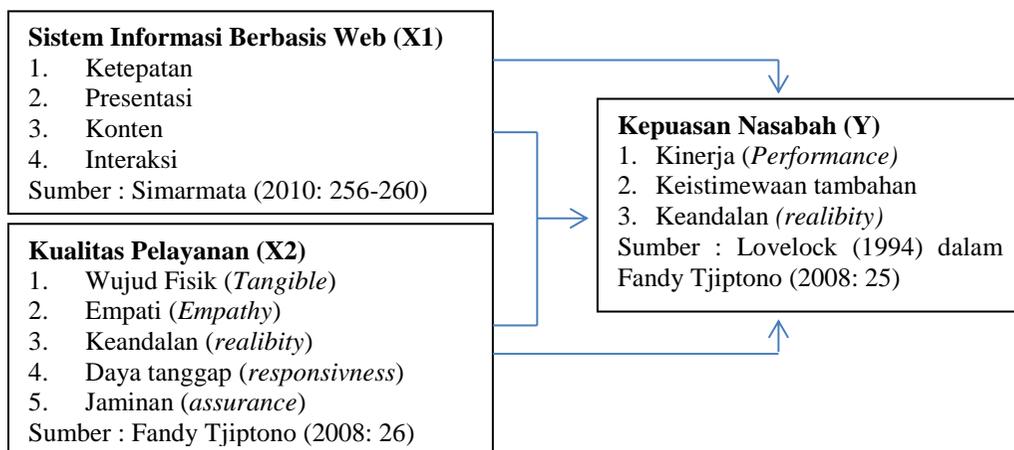
pembangunan ekonomi adalah Pegadaian. Semakin tingginya minat masyarakat untuk memanfaatkan jasa PT. Pegadaian (Persero) didukung pertumbuhan ekonomi yang baik pada saat ini, sehingga PT. Pegadaian (Persero) senantiasa melakukan pembenahan terhadap internal perusahaan secara terus menerus dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah. Strategi yang perlu diperhatikan oleh PT. Pegadaian (Persero) adalah peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

PT. Pegadaian (Persero) juga menggunakan sebuah sistem informasi berbasis web yang diharapkan akan lebih mempermudah para nasabah, calon nasabah dalam memperoleh informasi mengenai pegadaian. Oleh karena itulah dibutuhkan suatu sistem informasi berbasis web yang baik dan mudah dalam pengoperasiannya sehingga mampu memuaskan setiap nasabah dan tentunya berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pengguna web tersebut.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran pemanfaatan sistem informasi berbasis web oleh nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji
2. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas pelayanan terhadap nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji
3. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji
4. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi berbasis web PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji terhadap kepuasan nasabah
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji
6. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi berbasis web dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Berdasarkan variabel yang diteliti Pengaruh Sistem Informasi Berbasis Web dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif bersifat statistik yang meliputi metode survey dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. PEGADAIAN (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji beserta Unit-unit Pelayanan Cabang Batu Aji. Populasi yang dijadikan adalah seluruh nasabah yang melakukan transaksi di kantor Pegadaian di Kota Batam Cabang Batu Aji dengan asumsi populasi adalah seluruh nasabah yang terdaftar sebagai nasabah sebagai representasi keanggotaan yang berasal dari Kecamatan Batu Aji pada bulan bulan juni tahun 2013.

Tabel 1. Populasi Nasabah yang dijadikan sampel

Nama Cabang dan Unit	Jumlah Populasi
CP Batu Aji	100

UPC Genta	40
UPC Aviari	40
UPC Permata Puri	50
UPC Griya Pratama	30
UPC GBAA	30
UPC Putri Hijau	30
UPC PJB	25
UPC Sagulung	25
UPC Seroja	30
Total	400

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Dalam menentukan jumlah sampel yang diteliti penulis menggunakan rumus Slovin (Sarwono, 2012: 18) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \tag{1}$$

Jumlah sampel yang diperoleh:

$$n = \frac{400}{1 + 400 (0.05)^2} = 200 \text{ orang}$$

Jadi jumlah sampel yang diambil adalah 200 orang nasabah yang berasal dari populasi sebesar 400 nasabah dan tingkat presisi yang ditetapkan adalah 5%.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan bersumber dari data primer dan sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik kuesioner dan langsung diberikan kepada nasabah dan penyusunan kusioner ini berupa pernyataan.

Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui sikap para responden terhadap tanggapan yang mereka berikan, Penulis menggunakan Skala Likert dengan skor 1-5 hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat perolehan skor variabel penelitian masuk dalam kategori “Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, Kurang Setuju, Sangat Tidak Setuju”, yang

diekspresikan mulai dari yang paling negatif, netral sampai yang paling positif (Sugiyono, 2008: 132), dengan rentang skala:

Tabel 2. Rentang Skala

Rentang	Keterangan
200 – 359	Sangat tidak setuju
360 – 519	Tidak setuju
520 – 679	Cukup Setuju
680 – 839	Setuju
840 – 1000	Sangat Setuju

Uji Validitas data

Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas adalah *pearson product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}} \quad (2)$$

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi
- $\sum I$ = jumlah skor item
- $\sum Y_i$ = jumlah skor total
- N = jumlah responden

Kriteria untuk menentukan penafsiran validitas instrumen setelah diperoleh hasil perhitungan adalah jika r -hitung > R -tabel. Suatu instrument dikatakan valid apabila r hitung > r tabel dan sebaliknya dikatakan tidak valid jika r hitung < r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kusioner. Metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan adalah dengan menggunakan formula *cronbach alpha*.

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini menggunakan metode Normal Probability Plots. Ketentuan dalam metode Normal Probability Plots jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Ada beberapa metode yang dapat digunakan diantaranya :

1. Dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi.
2. Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai koefisien determinasi serentak (R^2).

Bila nilai VIF > 10 maka diindikasikan model tersebut memiliki gejala multikolinearitas, dan sebaliknya jika VIF < 10 maka diindikasikan model tersebut terbebas gejala multikolinearitas

Uji Pengaruh dengan Regresi Berganda

Persamaan regresi ganda untuk n prediktor (Sugiyono, 2006: 250)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Uji R dan R Square

Uji koefisiensi korelasi (R) menunjukkan adanya korelasi atau hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2001).

Uji t (Parsial)

Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan nilai probabilitas:

- a. Jika probabilitas < 0,05 maka hipotesis diterima.
- b. Jika probabilitas > 0,05 maka hipotesis ditolak.

Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah model *regresi* dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Tingkat probabilitas < 0,05 dianggap signifikan atau model *regresi* tersebut dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2001).

HASIL PENELITIAN

Profil Responden Berdasarkan Usia

Responden dikelompokkan menjadi 4 antara 17 tahun sampai dengan 70 tahun. Responden dengan usia antara 17-25 tahun sebanyak 40 orang (20%), usia antara 26-35 tahun sebanyak 80 orang (40%) dan responden dengan usia antara diatas 36-45 tahun sebanyak 70 orang (35%) dan di atas 46 tahun keatas sebanyak 10 orang (5%). Profil responden berdasarkan Usia dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 3. Profil responden berdasarkan usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
17-25	46	23
26-35	68	34
36-45	76	38
46-70	10	5
Total	200	100,0

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 81 orang (40,5%), dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 119 orang (59,5%). Persentase tersebut menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan.

Tabel 4. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	81	40,5
Perempuan	119	59,5
Total	200	100,0

Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan SD Sederajat diperoleh sebanyak 1 orang (0,5%), SMP Sederajat diperoleh sebanyak 18 orang (9%), SMA Sederajat diperoleh sebanyak 145 orang (72,5%), Diploma diperoleh sebanyak 16 orang (8%), Serjana diperoleh sebanyak 20 orang (10%), dengan demikian, mayoritas nasabah Pegadaian di Kota

Batam Cabang Batu Aji didominasi oleh nasabah dengan pendidikan terakhir SMA sederajat yang sering datang ke Pegadaian.

Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Diploma	16	8
SD Sederajat	1	0,5
Serjana	20	10
SMA Sederajat	145	72,5
SMP Sederajat	18	9
Total	200	100,0

Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Wiraswasta sebanyak 49 orang (24,5%), Swasta sebanyak 74 orang (37,0%), PNS sebanyak 23 orang (11,5%), Ibu Rumah Tangga sebanyak 54 orang (27,0%). Dengan demikian, nasabah yang sering datang ke Pegadaian di Kota Batam Cabang Batu Aji didominasi oleh pekerja swasta.

Tabel 6. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga	54	27,0
PNS	23	11,5
Swasta	74	37,0
Wiraswasta	49	24,5
Total	200	100,0

Analisis Deskriptif Sistem Informasi Berbasis Web (X1)

Tabel 7. Analisis deskriptif X1

No	Indikator Sistem Informasi Berbasis Web	Total Skor	Kontribusi
1	Informasi yang disajikan selalu tepat waktu	694	11,6 %
2	Tata letak halaman web cukup bagus	725	12,1 %
3	Susunan dan warna teks pada web cukup bagus	749	12,5 %

	sehingga mudah dibaca		
4	Informasi yang disajikan pada web selalu terkini	747	12,45 %
5	Semua informasi seputar pegadaian seperti harga emas, taksiran harga emas dan lain-lain ditampilkan pada web	739	12,3 %
6	Tersedian fasilitas tambahan pada web seperti pengumuman lelang, jenjang karir dan lain-lain.	661	11,0 %
	Total Skor	4.315	72 %
	Skor Ideal	6.000	
	Rata-rata skor	719,2	

Tabel 8. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)

No	Indikator Sistem Informasi Berbasis Web	Total Skor	Kontribusi
1	Fasilitas-fasilitas fisik yang tersedia pada Pegadaian sudah memenuhi standar dan penampilan karyawan sudah bagus.	739	14,8 %
2	Transaksi di Pegadaian mudah, nasabah bebas bertanya, memberikan saran dan kritik seputar Pegadaian	744	14,9 %
3	Setiap karyawan melayani dengan baik dan tepat waktu.	790	15,8 %
4	Setiap karyawan mampu memahami nasabah, khususnya nasabah baru.	716	14,3 %
5	Setiap karyawan mampu melayani nasabah dengan baik dan memiliki pengetahuan yang luas.	771	15,4 %
	Total Skor	3.760	75,2 %
	Skor Ideal	5.000	
	Rata-rata skor	752	

Tabel 9. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)

No	Indikator Sistem Informasi Berbasis Web	Total Skor	Kontribusi
1	Setiap karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap setiap keluhan nasabah	795	26,5 %

2	Ruang pelayanan sangat bagus dan telah tersedia media informasi yaitu web yang cukup bagus dalam membantu nasabah memperoleh informasi	812	27,1 %
3	Setiap karyawan memiliki keahlian sesuai bidang masing-masing.	769	25,6 %
	Total Skor	2.376	79,2 %
	Skor Ideal	3.000	
	Rata-rata skor	792	

Hasil Uji Validitas Data

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Sistem Informasi Berbasis Web

Instrumen	Koefisien Korelasi (r _{-hitung})	R Product Moment (r _{-tabel})	Signifikansi	Keterangan
X1.1	0,685	0,116	0.000	Valid
X1.2	0,674	0,116	0.000	Valid
X1.3	0,729	0,116	0.000	Valid
X1.4	0,745	0,116	0.000	Valid
X1.5	0,675	0,116	0.000	Valid
X1.6	0,542	0,116	0.000	Valid

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Instrumen	Koefisien Korelasi (r _{-hitung})	R Product Moment (r _{-tabel})	Signifikansi	Keterangan
X2.1	0,508	0,116	0.000	Valid
X2.2	0,648	0,116	0.000	Valid
X2.3	0,594	0,116	0.000	Valid
X2.4	0,444	0,116	0.000	Valid
X2.5	0,575	0,116	0.000	Valid

Tabel 12. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Instrumen	Koefisien Korelasi (r _{-hitung})	R Product Moment (r _{-tabel})	Signifikansi	Keterangan
Y1	0,595	0,116	0.000	Valid

Y2	0,543	0,116	0.000	Valid
Y3	0,411	0,116	0.000	Valid

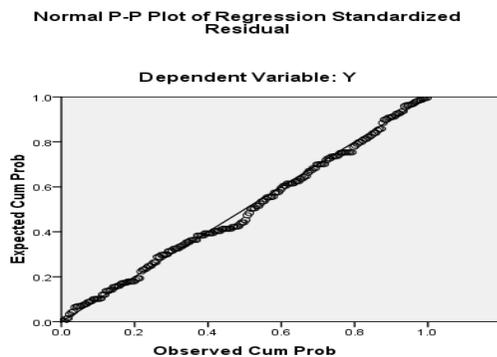
Hasil Uji Reliabilitas Data

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Terhadap Variabel X1, X2, Y

Variabel	Koefisien Variansi (alpha)	r Product Moment (r _{-tabel})	Keterangan
Y	0,694	0,6	Reliabel
X1	0,873	0,6	Reliabel
X2	0,778	0,6	Reliabel

Dengan koefisien variansi (alpha) untuk setiap variabel lebih besar dari angka $r_{\text{-tabel}} = 0,6$ maka dapat dikatakan seluruh variabel reliabel dan dapat dijadikan sebagai instrumen pengukuran.

Hasil Uji Normalitas Data



Gambar 2. Histogram Uji Normalitas

Dengan melihat kurva pada histogram di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa model memiliki distribusi normal karena bentuk kurva yang ditampilkan menyerupai lonceng. Keberadaan titik-titik pada diagram *Normal P-P plot regression standardized residual* berada pada sekitar garis juga menunjukkan bahwa model memiliki distribusi normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 14. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	t	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.505	.000		
X2	10.965	.000	.995	1.005
X1	1.702	.090	.995	1.005

Dari Tabel 14 di atas, menunjukkan bahwa nilai VIF dibawah 10, yaitu variabel sistem informasi berbasis web sebesar 1,005 dan kualitas pelayanan sebesar 1,005. Dengan demikian dikatakan bahwa antara variabel independen tersebut terbebas dari gejala multikolinearitas.

Hasil Uji Pengaruh dengan Regresi Berganda

Tabel 15. Hasil Analisis Koefisien Korelasi X1 dan X2 yang Mempengaruhi Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.730	.859		5.505	.000
X1	.033	.019	.095	1.702	.090
X2	.418	.038	.611	10.965	.000

Berdasarkan tabel 15 di atas diperoleh suatu analisis model estimasi regresi linear berganda adalah $Y = 4,730 + 0,33 X_1 + 0,418 X_2$. Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- Variabel sistem informasi berbasis web dan kualitas pelayanan mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap kepuasan nasabah.
- Nilai konstanta sebesar 4,730; artinya jika variabel sistem informasi berbasis web(X1) dan kualitas pelayanan(X2) nilainya adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan nasabah(Y) nilainya adalah 4,730.

- c. Koefisien regresi variabel sistem informasi berbasis web (X1) mempunyai nilai sebesar 0,033 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel sistem informasi berbasis web mengalami kenaikan satu skor, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,033.
- d. Koefisien regresi variabel kepuasan nasabah (X2) mempunyai nilai sebesar 0,418; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel kepuasan nasabah mengalami kenaikan satu skor, maka akan meningkatkan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.625 ^a	.391	.385	1.252	1.803

kepuasan masyarakat sebesar 0,418.

Koefisien Determinasi (Hasil Uji r dan R²)

Tabel 16. Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh sebesar 0,391. Hal ini berarti 39,1% variasi variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel sistem informasi berbasis web dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 60,9% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Hasil Uji t (Uji hipotesis secara parsial)

Tabel 17 Hasil Uji t Secara Parsial

Variabel Bebas	t hitung	Sig. t
Sistem Informasi Berbasis Web (X1)	1, 702	0,090
Kualitas Pelayanan (X2)	10, 965	0,000

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel sistem informasi berbasis web (X1) adalah sebesar 1,702 dengan nilai Sig. 0,090. Hal ini berarti bahwa t hitung > t tabel. Dengan kata lain, H₀ ditolak dan H₁ diterima karena 0,090 > 0,05. Artinya, hasil uji t ini menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis

web (X1) mempunyai pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 18. Hasil Uji F Secara Simultan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	198.218	2	99.109	63.206	.000 ^a
Residual	308.902	197	1.568		
Total	507.120	199			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 18 di atas, dapat diketahui nilai F hitung sebesar 63,206 dan taraf signifikansinya sebesar 0,000. Hasil penelitian ini menunjukkan H₀ ditolak dan H₁ diterima karena Sig. 0,000 < 0,05.

PEMBAHASAN

Gambaran Sistem Informasi Berbasis Web pada PT. Pegadaian (Persero)

Berdasarkan tabel 7 analisis deskriptif X1, ditemukan bahwa skor yang paling tinggi adalah susunan dan warna teks pada web cukup bagus sehingga mudah dibaca dengan kontribusi 12,5%, sedangkan skor terendah adalah tersedia fasilitas tambahan pada web seperti pengumuman lelang, jenjang karir dan lain-lain dengan kontribusi 11%

Berdasarkan tabel 7 tersebut, terlihat bahwa sistem informasi berbasis web pada PT. Pegadaian memiliki kontribusi sebesar 72% dengan jumlah skor 4.315 dan rata-rata skor 719,2. Apabila melihat tabel rentang skala ternyata sistem informasi berbasis web berada pada range 680 – 839 atau berada dalam kriteria setuju. Berdasarkan kriteria di atas maka H1 diterima artinya Sistem informasi berbasis web bermanfaat bagi nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji

Gambaran Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji

Berdasarkan tabel 8, ditemukan bahwa skor yang paling tinggi adalah setiap karyawan melayani dengan baik dan tepat dengan kontribusi 15,8%, sedangkan skor terendah adalah setiap karyawan mampu memahami nasabah, khususnya nasabah baru dengan kontribusi 14,3%

Pada tabel 8 tersebut, terlihat bahwa kualitas pelayanan terhadap nasabah PT. Pegadaian di Kota Batam Cabang Batu Aji memiliki kontribusi sebesar 75, 2% dengan jumlah skor 3.760 dan rata-rata skor 752. Apabila melihat tabel rentang skala ternyata kualitas pelayanan berada pada range 680 – 839 atau berada dalam kriteria setuju. Berdasarkan kriteria di atas maka H1 diterima artinya Kualitas pelayanan terhadap nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji bagus.

Gambaran Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji.

Berdasarkan tabel 9 diteumkan bahwa skor yang paling tinggi adalah ruang pelayanan sangat bagus dan telah tersedia media informasi yaitu web yang cukup bagus dalam membantu nasabah memperoleh informasi dengan kontribusi 27,1%, sedangkan skor terendah adalah setiap karyawan memiliki keahlian sesuai bidang masing-masing dengan kontribusi 25,6%

Pada tabel 9 tersebut terlihat bahwa tingkat kepuasan nasabah PT. Pegadaian di Kota Batam Cabang Batu Aji memiliki kontribusi sebesar 79, 2% dengan jumlah skor 2.376 dan rata-rata skor 792. Apabila melihat tabel rentang skala ternyata kualitas pelayanan berada pada range 680 – 839 atau berada dalam kriteria setuju. Berdasarkan kriteria di atas maka H1 diterima artinya Nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi.

Pengaruh Sistem informasi berbasis web Terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji

Dari hasil analisis yang dilakukan melalui penggunaan *software* SPSS 17 terutama pada tabel *correlation* diperlihatkan bahwa besarnya pengaruh variabel sistem informasi berbasis web terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 1,702 atau sebesar 1 %. Artinya, sistem informasi berbasis web berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tetapi tidak signifikan.

Berdasarkan kriteria di atas, maka hipotesis 1 diterima, artinya Sistem informasi berbasis web PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil analisis yang dilakukan melalui penggunaan *software* SPSS 17 terutama pada tabel *correlation* diperlihatkan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah adalah sebesar 10,965 atau sebesar 10 %. Untuk tingkat signifikannya dapat dilihat dari angka signifikan yaitu sebesar 0,000 yang jauh lebih kecil dari angka alpha sebesar 5 %. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan kriteria di atas, maka hipotesis 1 diterima, artinya Kualitas pelayanan PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Sistem informasi berbasis web dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan (uji F) diperoleh nilai F-hitung untuk variabel sistem informasi berbasis web dan kualitas pelayanan adalah 63.206 yang jauh lebih besar dari nilai tabel pada alpha 5 %. Angka ini membuktikan bahwa koefisien regresi yang diperoleh signifikan atau sistem informasi berbasis web dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan kriteria di atas, maka hipotesis 1 diterima, artinya Sistem informasi berbasis web dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari uraian hasil penelitian dan pembahasan penelitian di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Sistem informasi berbasis web bermanfaat bagi nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji
2. Kualitas pelayanan terhadap nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji bagus.
3. Nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi.

4. Sistem informasi berbasis web berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji
5. Kualitas pelayanan PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
6. Sistem informasi berbasis web dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Kota Batam Cabang Batu Aji.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliminsyah. (2007). Kamus Komputer Lengkap. Guten Tecnosains. Bandung.
- Budisantoso, T. dan Triandaru, S. (2009). Bank Dan Lembaga Keuangan Lain, Edisi Dua, Salemba Empat, Jakarta.
- Febrian, J. (2007). Kamus Komputer & Teknologi Informasi. Penerbit Informatika. Bandung.
- Irawan, H.D. (2007). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Jogiyanto. (2007). Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman - Pengalaman. BPFE.Yogyakarta.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2007). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, C.H. and Wright, L.K. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa. PT. Macanan Jaya Cemerlang. Jawa Tengah.
- Nazir, M. (2003). Metode Penelitian. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta
- Prasetyo, B. dan Jannah, L.M. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif. Rajawali Pers. Jakarta.
- Priyatno, D. (2011). Buku Pintar Statistik Komputer. Penerbit MediaKom. Yogyakarta.
- _____ (2012). Cara kilat belajar analisis data dengan spss 20. Edisi I. Andi offset. Yogyakarta.
- Sarwono, J. (2012). Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS. PT. Elex Media Komputindo. Yogyakarta.
- Simarmata, J. (2010). ReKayasa Web. CV. ANDI. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2006). Statistika Untuk Penelitian. Penerbit Alfabeta. Bandung.

- _____ (2008). Metode Penelitian Bisnis. C.V Alfabeta. Bandung.
- _____ (2011). Statistika Untuk Penelitian. C.V Alfabeta. Bandung.
- Suwhono. (2012). Menumbuhkan Usaha Melayani Bangsa. Salemba empat. Jakarta.
- Suyanto, A.H. (2007). Step By Step Web Design Theory and Practices. CV. ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2008). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. CV. ANDI. Yogyakarta.
- _____ (2008). Strategi Pemasaran. Edisi III. CV. ANDI. Yogyakarta.
- Umar, H. (2004). Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.