**DAFTAR ISI**

Halaman

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR ii**

**DAFTAR ISI v**

**DAFTAR TABEL viii**

**DAFTAR GAMBAR x**

**DAFTAR LAMPIRAN xi**

**BAB I. PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 9
  3. Batasan Masalah 10
  4. Rumusan Masalah 10
  5. Tujuan Penelitian 11
  6. Manfaat Penelitian 11

**BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 13**

2.1 Landasan Teori 13

2.1.1 Potongan Harga 13

2.1.2 Kualitas Pelayanan 15

2.1.3 Kepuasan Pelanggan 19

2.2 Penelitian Terdahulu 23

2.3 Kerangka Konseptual 26

2.4 Hipotesis Penelitian 27

**BAB III. METODE PENELITIAN 28**

3.1 Desain Penelitian 28

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian 29

3.2.1 Populasi 29

3.2.2 Sampel 29

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 30

3.3.1 Lokasi Penelitian 30

3.3.2 Waktu Penelitian 31

3.4 Variabel dan Indikator Penelitian 31

3.4.1 Variabel 31

3.4.2 Indikator Penelitian 32

3.5 Sumber Data 33

3.6 Instrumen Penelitian 34

3.7 Teknik Pengumpulan Data 35

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas 35

3.8.1 Uji Validitas 35

3.8.2 Uji Reliabilitas 37

3.9 Teknik Analisis Data 39

3.9.1 Uji Asumsi Klasik 39

3.9.2 Analisis Regresi Linear Berganda 41

3.9.3 Uji Hipotesis 41

**BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 44**

4.1 Hasil Penelitian 44

4.1.1 Gambaran Umum PT Pegadaian Cabang Helvetia 44

4.1.2 Deskripsi Karakterisitk Responden 53

4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian 55

4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik 69

4.1.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 74

4.1.6 Hasil Pengujian Hipotesis 75

4.2 Pembahasan 80

4.1.1 Pengaruh Potongan Harga Pada Produk Cicil Emas Terhadap Kepuasan Pelanggan 80

4.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 81

4.1.3 Pengaruh Potongan Harga Pada Produk Cicil Emas dan KualitasPelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 82

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 84**

5.1 Kesimpulan 84

5.2 Saran 85

**DAFTAR PUSTAKA 87**

**LAMPIRAN 89**

**DAFTAR TABEL**

Halaman

Tabel 1.1Hasil Pra-Survey Kepuasan Pelanggan 3

Tabel 1.2 Program Potongan Harga PT Pegadaian Tahun 2022 5

Tabel 1.3 Hasil Pra-Survey Potongan Harga pada Produk Cicil Emas 6

Tabel 1.4 Hasil Pra-Survey Kualitas Pelayanan 8

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 23

Tabel 3.1 Populasi Penelitian 29

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian 31

Tabel 3.3 Variabel Penelitian 32

Tabel 3.4 Indikator Penelitian 32

Tabel 3.5 Skala Likert 34

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas 36

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas 38

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 53

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 54

Tabel 4.3 Skor Kuesioner Untuk Variabel Potongan Harga (X1) 56

Tabel 4.4 Skor Kuesioner Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2) 59

Tabel 4.5 Skor Kuesioner Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 64

Tabel 4.6 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov 71

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas 73

Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 74

Tabel 4.9 Hasil Uji T (Uji Parsial) 76

Tabel 4.10 Hasil Uji F (Uji Simultan) 78

Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi R2 79

**DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 1.1 Grafik Nasabah Cicil Emas Tahun 2022 5

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 20

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual 27

Gambar 4.1 Logo PT. Pegadaian 50

Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Helvetia Medan 50

Gambar 4.3 Grafik Histogram 69

Gambar 4.4 Grafik P-Plot 70

Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas 72

**DAFTAR LAMPIRAN**

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 89

Lampiran 2. Output Data SPSS 93

Lampiran 3. Dokumentasi 97