

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Palembang Square Mall. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian berjumlah 4.496 nasabah, dengan sampel sebanyak 98 responden yang diperoleh melalui teknik *accidental sampling*. Data yang digunakan mencakup data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi lapangan berupa wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner, serta studi kepustakaan. Analisis data dilakukan melalui uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, *path analysis*, uji parsial (*t-test*), uji koefisien determinasi (R^2), dan uji Sobel dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah; (2) kepercayaan berpengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas; (3) kepuasan berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas; serta (4) kepuasan juga memediasi secara signifikan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and trust on customer loyalty, with satisfaction as a mediating variable among customers of PT Pegadaian (Persero), Palembang Square Mall Service Unit. This research employs a quantitative approach. The population consists of 4,496 customers, with a sample of 98 respondents selected using the accidental sampling technique. The data utilized comprise both primary and secondary data. Data collection methods include field research through interviews, documentation, and questionnaires, as well as literature review. Data analysis was conducted using instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, path analysis, partial test (t-test), coefficient of determination (R^2), and Sobel test with the assistance of SPSS version 26. The results indicate that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty; (2) trust has a significant negative effect on customer loyalty; (3) customer satisfaction significantly mediates the relationship between service quality and loyalty; and (4) satisfaction also significantly mediates the influence of trust on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.