

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
NASABAH PT PEGADAIAN (PERSERO) UPC PALEMBANG SQUARE MALL**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

FITRIARA RAHMA DINI

NPM 062140630439

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
NASABAH PT PEGADAIAN (PERSERO) UPC PALEMBANG SQUARE MALL**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

FITRIARA RAHMA DINI

NPM 062140630439

Menyetujui,

Palembang,

2025

Pembimbing I,

Dr. Paisal, S.E. M.S.i
NIP 197109042005011001

Pembimbing II,

Mahmud Junianto, M.Psi
NIP 199606042022031018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec, CHE
NIP 197705212006042001

**Koordinator Program Studi
DIV Manajemen Bisnis**

Keti Purnamasari, S.E., M.Si
NIP 198907262019032015

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan...” (QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Jangan pernah bergantung pada manusia. Bahkan bayangan milikmu sendiri akan meninggalkanmu saat kamu berada didalam kegelapan.” (Imam Ibnu Taimiyah)

“Jangan bandingkan keberhasilanmu dengan orang lain, karena setiap orang punya waktunya sendiri.”

Dipersembahkan untuk:

- 1. Kedua Orang Tua saya, bapak Ngadimin dan ibu Jumiana**
- 2. Keluarga Besar**
- 3. Kedua pembimbing saya**
- 4. Sahabat dan Teman Seperjuangan**
- 5. Almamater Tercinta**

SURAT PERTANYAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitriara Rahma Dini
NPM : 062140630439
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada Nasabah PT Pegadaian (Persero) UPC Palembang Square Mall

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak berkepentingan.

Palembang, Juli 2025



Fitriara Rahma Dini

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Fitriara Rahma Dini
NPM : 062140630439
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada Nasabah PT Pegadaian (Persero) UPC Palembang Square Mall

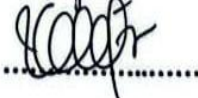
Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi

Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis

dan dinyatakan LULUS

Pada Hari/Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Paisal, S.E., M.Si Ketua Penguji		30 / 7 / 2025
2.	Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum. Res. M Anggota Penguji		30 / 7 / 2025
3.	Dra. Esya Alhadi, M.M Anggota Penguji		31 / 7 / 2025
4.	Keti Purnamasari, S.E., M.Si Anggota Penguji		30 / 7 / 2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada Nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Palembang Square Mall (UPC PS Mall)” dengan baik dan lancar.

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Sarjana Terapan di Politeknik Negeri Sriwijaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan kepercayaan memengaruhi loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada PT Pegadaian (Persero) UPC PS Mall. Selama proses penelitian, penulis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah. Proses pengolahan data dilakukan dengan bantuan program statistik untuk memperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dalam pelaksanaannya, penulis menyadari bahwa tersusunnya laporan ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak/Ibu dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan secara intensif sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi.
2. Pihak PT Pegadaian (Persero) UPC PS Mall yang telah memberikan kesempatan, data, serta dukungan selama proses penelitian berlangsung.
3. Keluarga dan sahabat yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan moral kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik akademisi, praktisi, maupun pembaca lainnya yang memiliki perhatian terhadap peningkatan loyalitas nasabah di sektor jasa keuangan, khususnya pada PT Pegadaian (Persero).

Palembang, Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan Skripsi ini tentunya atas bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si., selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Paisal, S.E. M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Mahmud Junianto, M.Psi, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dan juga sekaligus sebagai dosen pembimbing kerja praktek saya di semester 7.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang sangat berperan penting dan selalu memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berguna untuk penulis.
8. Pengelola dan karyawan PT Pegadaian (Persero) UPC Palembang Square Mall tahun 2024 dan 2025 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas izin dan bantuan yang telah diberikan selama proses penelitian ini.
9. Ayah dan Ibu tercinta atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi sumber semangat dalam setiap langkah dan proses yang penulis jalani hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Masayu Adisya Auradinda Pratiwi, sahabat sejak masa SMA, yang telah menemani dan memberikan dukungan selama masa perkuliahan dengan penuh keceriaan dan tawa. Kehadiran dan kebersamaanmu sangat berarti dalam

perjalanan ini.

11. Nada, Uni, Salman, dan Maulana yang telah menemani penulis selama proses pembuatan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan cerita-cerita yang tak terhitung jumlahnya, yang selalu mengiringi hari-hari penuh tantangan ini.
12. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa dan siswa kelas 8 MBB selama empat tahun terakhir yang telah memberikan kontribusi dan makna yang besar dalam perjalanan akademik penulis. Kehadiran dan kebersamaan kalian sangat berarti dalam mendukung proses studi ini.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal penulis untuk meraih cita-cita serta kesuksesan di masa yang akan datang. Atas segala dukungan dan bantuan dari seluruh pihak, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya. Semoga kebaikan kalian semua dibalas kebaikan pula oleh Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal Alaamiin.

Palembang, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	12
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.4.2 Manfaat Penelitian	14
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Loyalitas Nasabah	15
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Nasabah	15
2.1.1.2 Indikator Loyalitas Nasabah	16
2.1.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	17
2.1.2 Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.1.3 Kepercayaan	21
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan	21
2.1.3.2 Indikator Kepercayaan Konsumen.....	22
2.1.4 Kepuasan Nasabah	24

2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	24
2.1.4.2	Indikator Kepuasan Nasabah.....	25
2.2	Penelitian Terdahulu	26
2.3	Kerangka Pikir	33
2.4	Hipotesis.....	33
BAB III	METODE PENELITIAN.....	35
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	35
3.2	Rancangan Penelitian.....	35
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.3.1	Jenis Data.....	36
3.3.2	Sumber Data.....	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data	37
3.5	Populasi dan Sampel.....	39
3.5.1	Populasi.....	39
3.5.2	Sampel.....	40
3.6	Teknik Analisis	41
3.6.1	Teknik analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.6.2	Teknik Analisis Jalur	42
3.7	Definisi Operasional	43
3.8	Uji Instrumen Penelitian	45
3.8.1	Uji Validitas.....	45
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.9.1	Uji Normalitas	46
3.9.2	Uji Multikolinearitas.....	46
3.9.3	Uji Heterokedastisitas	47
3.10	Pengujian Hipotesis	47
3.10.1	Uji Parsial (Uji t).....	48
3.10.2	Uji Koefisien Determinasi	48
3.10.3	Uji Sobel	49
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1	Hasil Penelitian	51
4.1.1	Sejarah PT Pegadaian (Persero).....	51
4.1.2	Logo Perusahaan PT Pegadaian (Persero).....	53
4.1.3	Visi dan Misi PT Pegadaian (Persero)	54
4.1.4	Tata Nilai PT Pegadaian (Persero).....	55
4.1.5	Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Palembang.....	56
4.1.6	Struktur Organisasi PT Pegadaian UPC PS Mall.....	57

4.1.7	Tugas dan Fungsi Divisi.....	57
4.1.8	Karakteristik Data.....	62
4.1.9	Karakteristik Responden.....	63
4.1.10	Uji Instrumen	65
4.1.10.1	Hasil Uji Validitas	65
4.1.10.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	68
4.1.11	Uji Asumsi Klasik	69
4.1.11.1	Hasil Uji Normalitas	69
4.1.11.2	Hasil Uji Multikolinieritas.....	71
4.1.11.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72
4.1.12	Uji Hipotesis.....	74
4.1.12.1	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	74
4.1.12.2	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	77
4.1.12.3	Hasil Uji Determinasi	79
4.1.12.4	Hasil Analisis Jalur	80
4.1.12.5	Hasil Uji Sobel	82
4.2	PEMBAHASAN.....	84
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	85
4.2.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah	86
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan.....	87
4.2.4	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan.....	89
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah PT Pegadaian UPC Palembang Squire Mall Tahun 2022-2024	3
Tabel 1.2 Data Pencapaian Produk PT Pegadaian UPC Palembang Square Mall Tahun 2022-2024.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert.....	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 4.1 Ringkasan Penyebaran Kuisioner.....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	64
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Loyalitas.....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Statistik.....	73
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda terhadap Loyalitas.....	74
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda terhadap Kepuasan	75
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan t tabel.....	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi.....	78
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Analisis Jalur	80
Tabel 4.19 Hasil Sumbangan Efektif Variabel-variabel Terhadap Loyalitas.....	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Ulasan Nasabah Pegadaian UPC Palembang Square Mall	6
Gambar 1.2 Ulasan Mengenai Kualitas Pelayanan	8
Gambar 1.3 Ulasan Mengenai Kepercayaan	10
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur	42
Gambar 4.1 Logo PT Pegadaian (Persero)	52
Gambar 4.2 Budaya Perusahaan PT Pegadaian (Persero)	54
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Palembang	56
Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT Pegadaian UPC Palembang Squire Mall	56
Gambar 4.5 Uji Normalitas Mengguankaan Kurva Normal P-plot	69
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas Secara Grafik <i>Scatterplot</i>	72
Gambar 4.7 Model Analisis Jalur	79
Gambar 4.8 Hasil Uji Sobel Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan	81
Gambar 4.9 Hasil Uji Sobel Kepercayaan Melalui Kepuasan	82