

**PENGARUH KUALITAS PELAYAAAN, KEPERCAYAAN DAN
KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MENABUNG EMAS DI PT PEGADAIAN (PERSERO)
UPC PASAR 26 ILIR PALEMBANG**



SKRIPSI

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

OLEH:

SITI DINDA PARAMITHA SABRINA

NPM 062140632815

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA, JURUSAN ADMINISTRASI
BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYAAAN, KEPERCAYAAN DAN
KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MENABUNG EMAS DI PT PEGADAIAN (PERSERO)
UPC PASAR 26 ILIR PALEMBANG**



SKRIPSI

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

OLEH:

SITI DINDA PARAMITHA SABRINA

NPM 062140632815

Menyetujui,

Pembimbing I

**Dr. Paisal, S.E., M.Si
NIP 197109042005011001**

**Palembang, Agustus 2025
Pembimbing II**

(

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M
NIP 197208182003121002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

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

**Koordinator Program Studi
Manajemen Bisnis,**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Dinda Paramitha Sabrina
NPM : 062140632815
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menabung Emas di PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar 26 Ilir Palembang.

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.

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

Palembang, 01 Agustus 2025



Siti Dinda Paramitha Sabrina

NPM 062140632815

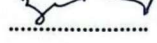
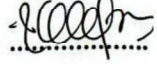
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Siti Dinda Paramitha Sabrina
NPM : 062140632815
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Minat Nasabah dalam Menabung Emas di PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar 26 Ilir Palembang.

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at
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		01 agustus 2025
2.	Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M Anggota Penguji		01 agustus 2025
3.	Dra. Esya Alhadi, M.M Anggota Penguji		01 agustus 2025
4.	Keti Purnamasari, S.E., M.Si Anggota Penguji		01 agustus 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Pohon yang ditebang tidak memikirkan cara untuk balas dendam tapi pohon tersebut mencari cara untuk tumbuh kembali

(Penulis)

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras untuk mencapai tujuannya.

(QS. Al-Insyirah: 6-7)

Kupersembahkan Kepada:

1. Ayah dan Ibu
2. Keluarga Besar
3. Sahabat
4. Teman Seperjuangan

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menabung Emas di PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar 26 Ilir Palembang” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulisan skripsi ini telah dilakukan dengan penuh kesungguhan dan kehati-hatian. Namun, penulis menyadari bahwa hasil yang tersaji masih belum sempurna dan mungkin terdapat kekurangan, baik dalam penyajian data, pengolahan, maupun analisisnya. Oleh karena itu, masukan yang bersifat membangun sangat saya harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini ke depannya.

Akhir kata, saya berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi salah satu sumber pengetahuan yang berguna, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Palembang, 01 Agustus 2025



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, karunia, dan kekuatan yang telah diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya.

Saya sangat menyadari bahwa pencapaian ini tidaklah mungkin terwujud tanpa doa, dukungan, dan bimbingan dari banyak pihak yang telah hadir dan membantu di sepanjang proses ini. Untuk itu dengan tulus dan penuh rasa hormat, saya ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan S.T, M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya, atas dukungan dan kebijakan yang telah mendukung proses akademik saya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E.,M.Ec.,CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya, atas arahan dan semangat yang di berikan.
3. Bapak Andriansyah, S.Ip.M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya, atas bimbingan dan perhatiannya selama masa studi saya.
4. Ibu Ketu Purnamasari, S.E.,M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya, atas arahan dan masukan dalam proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Dr. Paisal, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan banyak masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan dukungan dan bimbingan serta masukan yang berharga dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada kedua orang tua ku, saya sangat berterima kasih sudah berkeja keras dan berperan penting selama proses penulisan skripsi, terima kasih atas dukungan serta doa yang selalu mengiringi langkahku yang telah banyak menyelamatkanaku dalam menjalani hidup yang keras ini sehingga saya mampu menyelesaikan Program Studi sampai selesai.

8. Seluruh Pegawai PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar 26 Ilir Palembang yang telah meluangkan waktu, memberikan informasi, serta membantu kelancaran proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung.
 9. Seluruh dosen pengajar di Jurusan Administasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya, yang telah memberikan ilmu, yang sangat berguna selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
 10. Kepada Kakak Perempuan yaitu Lissa Margaretha serta Adikku Muhammad Redho Syahdewa, terima kasih sudah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam kesulitan yang dialami penulis selama menyelesaikan skripsi.
 11. Kepada seluruh teman-teman yang terlibat, terima kasih atas support dan kontribusinya dalam proses pembuatan skripsi ini.
- Demikian, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Palembang, 01 Agustus 2025



Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan terhadap minat nasabah dalam menabung emas di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pasar 26 Ilir Palembang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya jumlah pengguna tabungan emas serta ketidakstabilan saldo nasabah, yang mengindikasikan adanya penurunan minat masyarakat terhadap produk tersebut. Dengan jumlah populasi sebanyak 321 nasabah, penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 76 responden sebagai sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey melalui penyebaran kuesioner. Data yang terkumpul diuji melalui uji validitas dan reliabilitas, serta melalui uji asumsi klasik sebelum dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Proses pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah yang berarti semakin baik layanan yang diberikan, semakin tinggi kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan, maka semakin besar pula keinginan nasabah untuk menabung emas secara berkelanjutan.

Kata kunci: kualitas layanan, kepercayaan, keamanan, minat nasabah.

ABSTRACT

This study aims to aims to exsmie the influence of service quality, trust, and security on customer interest in saving gold at PT Pegadaian (Persero), Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pasar 26 Ilir Palembang. The background of this research is based on the declining number of gold savings users and the instability of account balances, which indicate a decrease in public interest in the product. The total population consisted of 321 customers, and the sample was determined using the Slovin formula with a 10% margin of error, resulting in 76 respondents. This study employed a quantitative approach using a survey method through the distribution of questionnaires. The collected data were tested for validity and reliability, followed by classical assumption tests before being analyzed using multiple linear regression. Data processing was carried out with the help of SPSS version 26. The results show that, both partially and simultaneously, service quality, trust, and security have a positive and significant influence on customer interest. This means that the better the quality of service provided, the higher the level of trust and sense of security perceived, which in turn increases the customers' willingness to save gold consistently over time.

Keywords: *service quality, trust, security, customer interest.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Kualitas Layanan	16
2.1.2 Kepercayaan	18
2.1.3 Keamanan	19
2.1.4 Minat Nasabah	21
2.1.5 Tabungan Emas	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berfikir	30
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	32
3.2 Rancangan Penelitian	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34

3.4.1	Riset Lapangan	34
3.4.1.1	Wawancara	34
3.4.1.2	Dokumen	35
3.4.1.3	Kuesioner (Angket)	35
3.4.2	Studi Kepustakaan	36
3.5	Populasi dan Sampel	36
3.5.1	Populasi	36
3.5.2	Sampel	36
3.6	Teknik Analisis Data	38
3.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.7	Uji Instrumen	39
3.7.1	Uji Validitas	39
3.7.2	Uji Reabilitas	39
3.8	Uji Asumsi Klasik	40
3.8.1	Uji Normalitas	40
3.8.2	Uji Multikolinearitas	40
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas	41
3.9	Pengujian Hipotesis	41
3.9.1	Uji T (Parsial)	41
3.9.2	Uji Simultan	42
3.9.3	Koesfisien Determinasi (R^2)	42
3.10	Definisi Operasional Variabel	43
3.10.1	Variabel Independen (Variabel Bebas)	43
3.10.2	Variabel Dependen (Variabel Terikat)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	46
4.1.1	Sejarah dan Profil Singkat PT Pegadaian (Persero)	46
4.1.2	Logo Perusahaan PT Pegadaian (Persero)	48
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	49
4.1.3.1	Visi Perusahaan	49
4.1.3.2	Misi Perusahaan	50
4.1.4	Tata Nilai PT Pegadaian (Persero)	50
4.1.5	Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar 26 Iilir Palembang	51
4.1.6	Pembagian Tugas	52
4.1.6.1	Pengelola UPC	52
4.1.6.2	<i>Customer Service</i>	53
4.1.6.3	Petugas Administrasi	53
4.1.6.4	Penaksir Barang	54
4.1.6.5	Kasir/Teller Gadai	54
4.1.7	Deskripsi Karakteristik Responden	55
4.1.7.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.7.2	Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.8	Hasil Uji Instrumen	56
4.1.8.1	Uji Validitas	56
4.1.8.2	Uji Reliabilitas	60

4.1.9	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.1.9.1	Uji Normalitas.....	62
4.1.9.2	Uji Multikolinearitas.....	65
4.1.9.3	Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.1.10	Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.1.11	Hasil Uji Hipotesis	69
4.1.11.1	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	69
4.1.11.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	71
4.1.11.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.2	Pembahasan.....	73
4.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) terhadap Minat Nasabah (Y).....	73
4.2.2	Pengaruh Kepercayaan (X_2) terhadap Minat Nasabah (Y).....	74
4.2.3	Pengaruh Keamanan (X_3) terhadap Minat Nasabah (Y).....	75
4.2.4	Pengaruh Kualitas Layanan (X_1), Kepercayaan (X_2), Keamanan (X_3) Secara Bersama-sama terhadap Minat Nasabah (Y).....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Perkembangan Berat Saldo	5
Tabel 1.2 Data Perkembangan Jumlah Nasabah yang Menggunakan Tabungan Emas	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_1)	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X_2)	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Keamanan (X_3)	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Minat Nasabah (Y)	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X_1)	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X_2)	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Keamanan (X_3)	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Minat Nasabah (Y)	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.13 Hasil Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	69
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Uji Simultan)	71
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Harga Emas	3
Gambar 1.2 Fitur Tabungan Emas di Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i>	4
Gambar 1.3 Ulasan Google Maps	6
Gambar 1.4 Bukti Akun Palsu Pegadaian	9
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1 Logo PT Pegadaian (Persero).....	48
Gambar 4.2 Tata Nilai PT Pegadaian (Persero).....	50
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar 26 Ilir Palembang	52
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	64
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas (P-Plot)	65
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67