

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.*