

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH
LEMBAGA PEMBIAYAAN**

KARYA AKHIR



**Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu Pada
Program Studi Manajemen**

Oleh:

Rapita

201510013

**FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH
LEMBAGA PEMBIAYAAN**

KARYA AKHIR



**Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu Pada
Program Studi Manajemen**

Oleh:

Rapita

201510013

**FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH
LEMBAGA PEMBIAYAAN**

KARYA AKHIR

**Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu Pada
Program Studi Manajemen**

Oleh:

Rapita

201510013

**FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH
LEMBAGA PEMBIAYAAN**

RAPITA

201510013

SKRIPSI

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu Pada
Program Studi Manajemen**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2024

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Pembimbing,



Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

Dekan,






Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Karya akhir ini berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Lembaga Pembiayaan “. Telah di pertahankan didepan penguji pada tanggal dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. | Ketua Penguji |  |
| 2. Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M | Anggota |  |
| 3. Efan Elpanso, S.E., M.M | Anggota |  |

Palembang, 2024
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora



Dr. Trisninawati., S.E., M.M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rapita

Nim : 201510013

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya Akhir ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain.
2. Karya Akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Didalam Karya Akhir ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar pustaka.
4. Saya bersedia Karya Akhir ini yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 18 -09 - 2024
Yang Membuat Pernyataan



Rapita
201510013

ABSTRAK

Loyalitas nasabah dibentuk oleh kualitas layanan, dimana perpaduan kualitas manusia tercermin dalam perilaku atau sikap individu ketika berinteraksi dengan nasabah. Nasabah adalah salah satu dari sumber daya berkelanjutan perusahaan. Kepuasan nasabah sudah menjadi standar untuk menilai loyalitas nasabah, perusahaan harus menjaga loyalitas nasabah dan membuat mereka selalu merasa puas agar tetap menjadi nasabah setia. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan 100 kuisioner. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah nasabah PT.Permodalan Nasional Madani Cabang Unit Ilir Timur 2-2- Palembang sebanyak 5.155. Dengan karakteristik nasabah lebih dari satu tahun. Data penelitian selama pengamatan menunjukkan berdistribusi normal. Berdasarkan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastitas, uji analisis regresi linear berganda, uji f, uji t, uji koefisien determinasi (R^2) tidak ditemukan penyimpangan terhadap asumsi dasar. Dengan kata lain data yang digunakan memenuhi syarat untuk menggunakan model regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 76,3% variabel loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh tiga variabel indenpenden dalam penelitian yaitu, kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan nasabah. Sedangkan sisanya 23,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Customer loyalty is formed by service quality, where a combination of human qualities is reflected in individual behavior or attitudes when interacting with customers. Customers are one of the company's sustainable resources. Customer satisfaction has become a standard for assessing customer loyalty, companies must maintain customer loyalty and make them always feel satisfied so that they remain loyal customers. The type of research used is quantitative research, data collection was carried out by distributing 100 questionnaires. The population and sample in this research were 5,155 customers of PT. Permodalan Nasional Madani Branch Unit Ilir Timur 2-2- Palembang. With customer characteristics of more than one year. Research data during observations showed a normal distribution. Based on the validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis test, f test, t test, coefficient of determination test (R²), no deviations were found from the basic assumptions. In other words, the data used meets the requirements for using multiple regression models. The results of this research show that 76.3% of the customer loyalty variable can be explained by the three independent variables in the research, namely, service quality, satisfaction and customer trust. Meanwhile, the remaining 23.7% can be explained by other variables outside this research.

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan dan jangan buat kesalahan yang sama dua kali”

(Penulis)

“Kesetiaan berarti ketulusan untuk menyimpan satu hati di dalam hati, dan berjanji untuk tidak mengkhianati”

(Mr. Crush 19:24)

“Jadilah mata air yang jernih, yang memberikan kehidupan kepada sekitarmu”

(B.J. Habibie)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

(QS 94:6-7)

Kupersembahkan Kepada :

- 1. Kedua Orangtuaku**
- 2. Saudara-Saudaraku**
- 3. Sahabat-Sahabatku**
- 4. Orang Yang Saat Ini Dekat Yang
Selalu Memberi Motivasi Dan Dukungan
Serta Semangat Kepadaku**
- 5. Almamater Kebanggaanku Dan
Teman-Teman Seperjuangan**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Rapita
Nim : 201510013
Tempat / Tgl Lahir : Pulau layang / 19 Februari 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : JLN. Jakabaring Samping Poltabes Palembang

Riwayat Pendidikan :

SD : SD Negeri 95 Palembang : Tamat Tahun 2013
SMP : SMP Negeri 7 Palembang : Tamat Tahun 2016
SMA : MAN 1 Palembang : Tamat Tahun 2019

Pengalaman Organisasi :

1. Anggota PMR/Palang Merah Remaja (2017-2019)
2. Pelatihan Table Manner Di Hotel Santika Radial Palembang (2022)
3. Anggota Organisasi OSIS Sebagai Ketua Adiwiyata (2017-2019)
4. Peserta Webinar Statistik Series (2024)
5. Pelatihan Finance Administration Officer (2023-2024)

Sertifikat :

1. Peserta Table Manner Di Hotel Santika Radial Palembang Tahun 2022
2. Peserta Webinar Statistik “ Introduction to Basic Statistical Concepts for Beginner for Students” Pada tanggal 9 Maret 2024



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi ALLAH SWT yang telah menciptakan manusia sebagai makhluk yang paling sempurna. Diantara salah satu kesempurnaannya adalah dia karuniakan manusia pikiran dan kecerdasan, serta kemampuan memperoleh dan mengembangkan ilmu pengetahuan. Shalawat dan salam kita sanjungkan kepada Nabi besar yakni Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang setia hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, Akhirnya penulis bisa menyelesaikan penulisan Karya Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Lembaga Pembiayaan”**. Ini dapat terselesaikan, Tentunya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Akhir yang penulis lakukan bukanlah apa-apa jika dibandingkan dengan karya-karya besar yang lebih dahulu ada, karena masih banyak kekurangan baik dalam penyusunan kata-kata maupun penyajian analisisnya. Namun penulis telah berusaha dengan semaksimal mungkin dalam penulisan Karya Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa sejak awal penulisan Karya Akhir banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan secara moril maupun material hingga terselesaikan Karya Akhir ini dengan baik. Perjalanan studi penulis dari awal hingga akhir tidak ada, tidak ada yang sukses dilalui sendiri. Dibalik keberhasilan selalu ada kebersamaan yang memberikan semangat, motivasi, bimbingan serta doa. Untuk itu, tak lupa pada kesempatan ini penulis secara khusus ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.pd, M.M, selaku Rektor Universitas Bina Darma Kota Palembang.
2. Bapak Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma.
3. Ibu Dr. Trisninawati, S.E, M.M, selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Kota Palembang.

4. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program studi Manajemen Universitas Bina Darma yang telah memberikan tambahan ilmu kepada penulis.
6. Ayah dan Ibuku tersayang yang selalu memberikan doa dan semangat yang tiada henti serta dukungan baik secara moril maupun materil.
7. Ayuk dan Kakakku tersayang yang selalu memberi semangat dan doa yang tiada henti serta dukungan baik secara moril maupun materil.
8. Pimpinan dan Staf karyawan PT.Permodalan Nasional Madani Cabang Unit Ilir Timur 2-2 Palembang.
9. Sahabat-Sahabatku serta calon pendamping hidupku kelak yang selalu membantu dan saling memberikan semangat.
10. Teman-temanku seperjuangan.
11. Semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua bantuan dan bimbingan yang diberikan. Akhir kata penulis memohon maaf sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan dalam penulisan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang dan instansi.

Palembang, 18 - 09 - 2024



Rapita

DAFTAR ISI

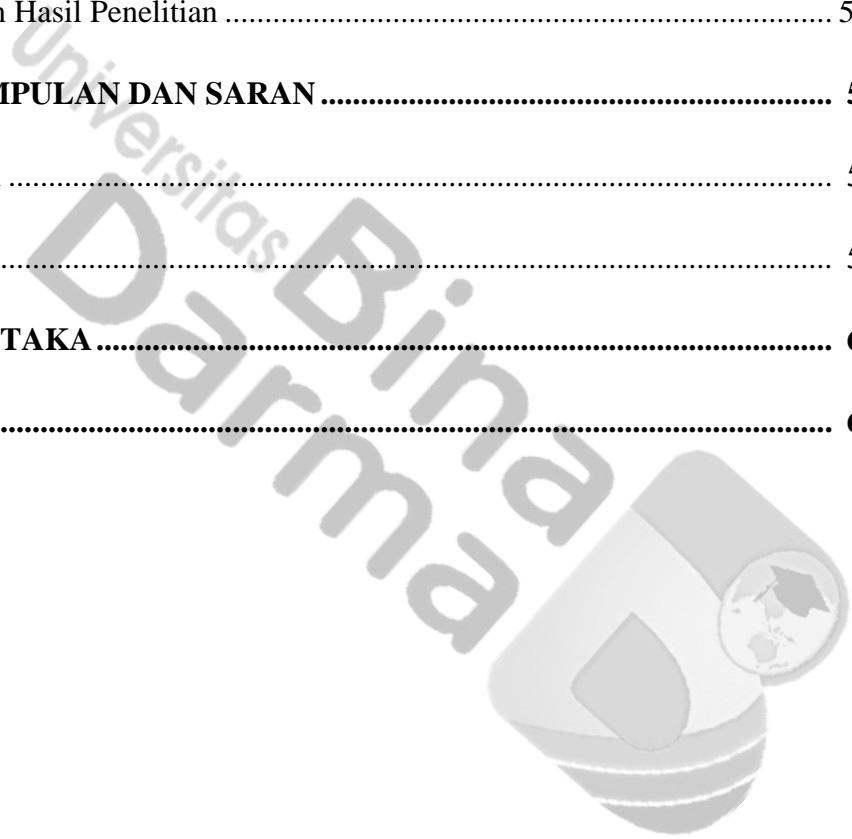
| | |
|----------------------------------------|-------------|
| COVER LUAR..... | i |
| COVER DALAM..... | ii |
| HALAMAN DEPAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI..... | v |
| SURAT PERNYATAAN..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | ix |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | x |
| KATA PENGANTAR..... | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xx |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xxi |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian..... | 7 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 10 |
| 2.1.1 Kualitas Layanan | 10 |
| 2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan..... | 11 |
| 2.1.3 Faktor-Faktor Hambatan Dalam Kualitas Layanan | 12 |
| 2.2 Kepercayaan Nasabah | 13 |
| 2.2.1 Indikator Kepercayaan Nasabah | 14 |
| 2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah | 15 |
| 2.3 Kepuasan Nasabah | 16 |
| 2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan | 17 |
| 2.3.2 Atribut Pembentuk Kepuasan Nasabah | 18 |
| 2.4 Loyalitas Nasabah | 18 |
| 2.4.1 Karakteristik Loyalitas Nasabah | 20 |
| 2.4.2 Tahapan-Tahapan Loyalitas Nasabah | 21 |
| 2.4.3 Perspektif Loyalitas Nasabah | 22 |
| 2.4.4 Indikator Loyalitas Nasabah | 23 |
| 2.5 Peneliti Terdahulu | 23 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran..... | 26 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.7 Hipotesis | 27 |
| 2.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 27 |
| 2.7.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 27 |
| 2.7.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah..... | 28 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | 29 |
| 3.1 Lokasi Penelitian..... | 29 |
| 3.2 Jenis Penelitian..... | 29 |
| 3.2.1 Variabel Indenden..... | 30 |
| 3.2.2 Variabel Dependen | 30 |
| 3.3 Sumber data..... | 30 |
| 3.4 Populasi Dan Sampel | 31 |
| 3.4.1 Populasi..... | 31 |
| 3.4.2 Sampel | 32 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 32 |
| 3.6 Instrumen Penelitian..... | 33 |
| 3.6.1 Uji Validitas..... | 33 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 34 |
| 3.7 Uji Asumsi Klasik..... | 34 |
| 3.7.1 Uji Normalitas | 34 |
| 3.7.2 Uji Heteroskedastistas | 35 |
| 3.7.3 Uji Multikolinearitas..... | 35 |

| | |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 3.8 Uji Statistik | 36 |
| 3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda | 36 |
| 3.9 Uji Hipotesis | 36 |
| 3.9.1 Uji Simultan (Uji f)..... | 36 |
| 3.9.2 Uji Parsial (Uji t) | 37 |
| 3.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 37 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 38 |
| 4.1 Karakteristik Responden..... | 38 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 38 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 39 |
| 4.2 Pengujian Instrumen Penelitian..... | 39 |
| 4.2.1 Tabulasi Data Kuisisioner..... | 39 |
| 4.2.2 Uji Validitas..... | 46 |
| 4.2.3 Uji Reliabilitas | 47 |
| 4.3 Uji Asumsi Klasik | 47 |
| 4.3.1 Uji Normalitas | 47 |
| 4.3.2 Uji Heteroskedatistas | 48 |
| 4.3.3 Uji Multikolinearitas..... | 49 |
| 4.4 Uji Statistik | 51 |
| 4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda | 51 |
| 4.5 Uji Hipotesis | 52 |

| | |
|----------------------------------------------|-----------|
| 4.5.1 Uji Simulta (Uji f)..... | 52 |
| 4.5.2 Uji Parsial (Uji t) | 53 |
| 4.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 55 |
| 4.7 Pembahasan Hasil Penelitian | 56 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 58 |
| 5.1 Kesimpulan | 58 |
| 5.2 Saran..... | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | 62 |
| LAMPIRAN..... | 65 |



DAFTAR TABEL

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Lembaga Pembiayaan Tahun 2019-2023 | 6 |
| Tabel 2.1 Ringkasan Peneliti Terdahulu | 28 |
| Tabel 3.1 Variabel Penelitian | 34 |
| Tabel 3.2 Tabel Skala Likert | 37 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 43 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 44 |
| Tabel 4.3 Tabulasi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan | 45 |
| Tabel 4.4 Tabulasi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepercayaan Nasabah | 46 |
| Tabel 4.5 Tabulasi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Nasabah | 47 |
| Tabel 4.6 Tabulasi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas Nasabah | 48 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas | 49 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Relibilitas | 50 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas | 51 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas | 53 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda | 54 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji f) | 56 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t) | 58 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2) | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 30 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastistas | 52 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Balasan PT.Permodalan Nasional Madani Palembang
- Lampiran 2 : Kuisisioner
- Lampiran 3 : Dokumentasi Pengambilan Data Responden
- Lampiran 4 : Tabulasi Kuisisioner
- Lampiran 5 : Formulir Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 6 : SK Pembimbing
- Lampiran 7 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 8 : Formulir Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal
- Lampiran 10 : Formulir Perbaikan Seminar Hasil
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Lulus Seminar Hasil
- Lampiran 12 : Formulir Persetujuan Publikasi Jurnal
- Lampiran 13 : Bukti Acc Publikasi Jurnal
- Lampiran 14 : Cek Hasil Turnitin Skripsi
- Lampiran 15 : Formulir Kelayakan Jilid
- Lampiran 16 : Letter Of Acceptance Journal
- Lampiran 17 : Cek Hasil Turnitin Jurnal