

## **PENGARUH KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PENAJAM**

**Annisa Septiana<sup>\*1</sup>, Hasto Finanto<sup>2</sup>, Dessy Handa Sari<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>2</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>3</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

Annisaseptiana45@gmail.com

### **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the influence of service quality, trust and satisfaction on customer loyalty at PT Pegadaian Penajam Branch. This research was conducted using quantitative methods. The population of this research is all customers of PT Pegadaian (Persero) Penajam Branch. The sample for this research consisted of 322 respondents, the sampling method was the Probability Sampling technique with the Simple Random Sampling type. Data collection uses questionnaires or questionnaires. The research results show that Service Quality, Trust and Customer Satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on Customer Loyalty. Service Quality partially has a positive and significant effect on Customer Loyalty. Meanwhile, partial satisfaction has no effect on customer loyalty. The results of this research are in line with previous research conducted by Indri Haspari and Murini (2022). It is hoped that future researchers will add other variables and larger samples. For the research objective, it is hoped that we can pay attention to and improve services so that customers feel more satisfied with the services that have been provided. When customers feel satisfied, customers will make repeat purchases and become loyal customers.*

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

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Penajam. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam. Sampel penelitian ini berjumlah 322 responden, metode pengambilan sampel yaitu teknik *Probability Sampling* dengan jenis *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Jasa, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Kualitas Jasa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Sedangkan Kepuasan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Indri Hapsari dan Murini (2022). Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain dan sampel yang lebih banyak. Untuk objek penelitian diharapkan dapat memperhatikan dan meningkatkan lagi pelayanan agar nasabah merasa lebih puas lagi terhadap pelayanan yang telah diberikan, ketika nasabah merasa puas nasabah akan melakukan pembelian ulang dan menjadi nasabah yang loyal.

**Kata Kunci: Kualitas Jasa, Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.**

## **Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Loyalitas nasabah sangat penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi, karena mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Karena itu, perusahaan harus berusaha untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Dimana biaya perolehan pelanggan baru semakin mahal dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif. Selain itu, loyalitas dalam bisnis didefinisikan sebagai keinginan pelanggan yang setia untuk terus berlangganan dengan perusahaan dalam jangka waktu yang lama, mulai dari merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada teman dan rekan kerja Lovelock & Wirtz, (2011). Hal ini juga berlaku untuk PT. Pegadaian (Persero).

PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga perkreditan non perbankan yang melayani masyarakat guna untuk mendapatkan dana secara cepat dengan melalui kredit berdasarkan hukum gadai. Artinya pemberian pinjaman kepada nasabah berdasarkan penyerahan barang agunan atau disebut barang jaminan. Agunan yang diterima di PT. Pegadaian (Persero) adalah barang bergerak meliputi barang-barang elektronik (televisi, handphone, radio,dll), emas perhiasan (kalung, gelang, anting, cincin, dll), peralatan rumah tangga, sepeda motor serta mobil.

Faktanya, perum pegadaian sangat membantu ekonomi lokal, terutama di daerah menengah ke bawah. Sesuai dengan slogan pegadaian, "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah". keunggulan PT. Pegadaian ini adalah masyarakat tidak perlu menjual barang-barangnya sebaliknya, mereka dapat digunakan sebagai jaminan untuk mengajukan kredit, dan jika pihak yang mengajukan kredit sudah membayar pinjamannya, barang yang dijadikan jaminan dapat diambil kembali. Namun, harus mematuhi batas waktu yang ditetapkan oleh pihak pegadaian. Jika dalam jangka waktu tertentu, pihak yang Jika pengajuan kredit tidak memenuhi syarat untuk melunasinya, pihak tersebut memiliki hak untuk mengajukan perpanjangan waktu, tetapi hanya membayar bunganya. Dengan memberikan kredit kepada masyarakat dengan jaminan benda bergerak, pegadaian juga melaksanakan dan mendukung kebijakan ekonomi dan pembangunan nasional pemerintah. Namun, benda bergerak harus sesuai dengan jumlah uang yang dipinjam.

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas jasa, kepercayaan, dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam?
2. Apakah kualitas jasa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam?
3. Apakah kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam?
4. Apakah kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas jasa, kepercayaan, dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Penajam.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas jasa berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam.
3. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam.
4. Untuk mengetahui apakah kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Penajam.

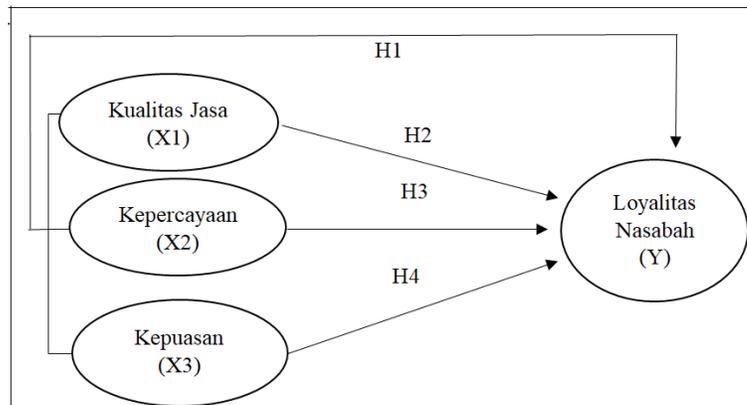
#### 1.4. Penelitian Terdahulu

Rizki Amalia Imelda (2021), Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada BRI KC Jember. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dan variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Jitro Josni Palandi, Marjam Mangantar, dan Michael Ch. Raintung (2022), Pengaruh kualitas jasa, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian di Manado. Hasil uji hipotesis ditemukan bahwa secara simultan kualitas jasa, kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, namun secara parsial kualitas jasa dan kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Linriavita Asan, James D D Massie dan Willem J. F Alfa Tumbuan (2022), Pengaruh kualitas jasa, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BRI di Kota Manado. Hasil uji hipotesis ditemukan bahwa secara simultan kualitas jasa, kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun secara parsial kualitas jasa dan kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

#### 1.5. Kerangka Pemikiran



Sumber: Penulis (2024)

#### 1.6. Hipotesis Penelitian

H1: Diduga kualitas jasa, kepercayaan, dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam

H2: Diduga kualitas jasa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam

H3: Diduga kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam

H4: Diduga kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam

### 2. Metodologi

#### 2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian berada di Penelitian dilaksanakan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam yang berlokasi di Jalan Propinsi Km 1 Rt.04 Kec. Penajam, Kab. Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur.

#### 2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada

populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiono,2019:15)

### 2.3. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, perangkat lunak SPSS digunakan untuk melakukan analisis data kuantitatif. Beberapa langkah terkait proses analisis data kuantitatif antara lain, uji instrumen penelitian yaitu, uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya uji asumsi klasik yaitu, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan analisis regresi linear berganda. Kemudian terdapat juga uji hipotesis yaitu, uji t, uji f dan uji koefisiensi determinasi ( $R^2$ ).

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

**Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Pertanyaan terkait Kualitas Jasa**

Butir Pertanyaan	r hitung (Pearson Correlation)	r tabel	Sig.	Keterangan
Item 1	0,628	0,1093	0,000	Valid
Item 2	0,506	0,1093	0,000	Valid
Item 3	0,596	0,1093	0,000	Valid
Item 4	0,682	0,1093	0,000	Valid
Item 5	0,778	0,1093	0,000	Valid
Item 6	0,678	0,1093	0,000	Valid
Item 7	0,622	0,1093	0,000	Valid
Item 8	0,651	0,1093	0,000	Valid
Item 9	0,683	0,1093	0,000	Valid
Item 10	0,679	0,1093	0,000	Valid

Sumber: SPSS (2024)

**Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Pertanyaan terkait Kepercayaan**

Butir Pertanyaan	r hitung (Pearson Correlation)	r tabel	Sig.	Keterangan
Item 1	0,604	0,1093	0,000	Valid
Item 2	0,710	0,1093	0,000	Valid
Item 3	0,608	0,1093	0,000	Valid
Item 4	0,742	0,1093	0,000	Valid
Item 5	0,660	0,1093	0,000	Valid

Sumber: SPSS (2024)

**Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Pertanyaan terkait Kepuasan**

Butir Pertanyaan	r hitung (Pearson Correlation)	r tabel	Sig.	Keterangan
Item 1	0,590	0,1093	0,000	Valid
Item 2	0,645	0,1093	0,000	Valid
Item 3	0,692	0,1093	0,000	Valid
Item 4	0,776	0,1093	0,000	Valid
Item 5	0,674	0,1093	0,000	Valid
Item 6	0,551	0,1093	0,000	Valid

Sumber: SPSS (2024)

**Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Pertanyaan terkait Loyalitas Nasabah**

Butir Pertanyaan	r hitung ( <i>Pearson Correlation</i> )	r tabel	Sig.	Keterangan
Item 1	0,715	0,1093	0,000	Valid
Item 2	0,741	0,1093	0,000	Valid
Item 3	0,794	0,1093	0,000	Valid
Item 4	0,740	0,1093	0,000	Valid
Item 5	0,728	0,1093	0,000	Valid

Sumber: SPSS (2024)

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi akurasi kuesioner pada 322 responden menggunakan SPSS. Uji validitas diukur dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel, di mana r hitung > r tabel menunjukkan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Jasa	0,846	0,60	Reliabel
Kepercayaan	0,685	0,60	Reliabel
Kepuasan	0,725	0,60	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,795	0,60	Reliabel

Sumber: SPSS (2024)

Dalam uji reliabilitas, pertanyaan yang valid digunakan dan jika jawaban konsisten variabel dianggap reliabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Cronbach's Alpha* untuk menilai keandalan instrumen. Nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 dianggap reliabel, sedangkan < 0,6 dianggap tidak reliabel.

## 3.2. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

**Tabel 3.6 Hasil Uji Normalitas Data Residual**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		322
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19847197
Most Extreme Differences	Absolute	.034
	Positive	.034
	Negative	-.033
Test Statistic		.034
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: SPSS (2024)

Penelitian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk menguji normalitas data. Data dianggap normal jika Asymp. Sig > 0,05. Dengan nilai Asmp. Sig. (2-tailed) 0,200, data terdistribusi normal, sehingga analisis statistik dapat dilanjutkan.

## 2. Uji Multikolinearitas

**Tabel 3.7 Hasil Uji Multikolinearitas**

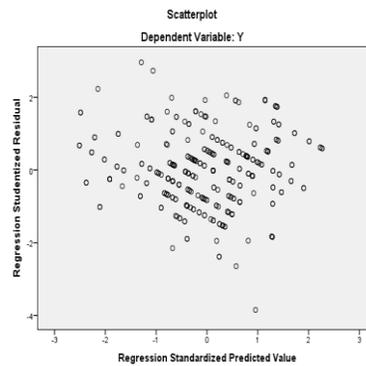
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	0,548	1,826
	X2	0,532	1,878
	X3	0,793	1,261

Sumber: SPSS (2024)

Berikut penjelasan masing-masing variabel:

- Variabel Kualitas Jasa tidak terjadi gejala multikolinearitas karena nilai yang didapatkan yaitu nilai tolerance  $0,548 > 0,01$  dan nilai VIF sebesar  $1,826 < 10$ .
- Variabel Kepercayaan tidak terjadi gejala multikolinearitas karena nilai yang didapatkan yaitu nilai tolerance  $0,532 > 0,01$  dan nilai VIF sebesar  $1,878 < 10$ .
- Variabel Kepuasan tidak terjadi gejala multikolinearitas karena nilai yang didapatkan yaitu nilai tolerance  $0,793 > 0,01$  dan nilai VIF sebesar  $1,261 < 10$ .

## 3. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 3.1 Grafik Scatterplot Regresi**

Sumber: SPSS (2024)

Berdasarkan grafik *scatterplot* pada Gambar 3.1 menunjukkan adanya titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak menunjukkan adanya pola tertentu yang teratur sehingga disimpulkan bahwa pada analisis ini tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

### 3.3. Analisis Regresiliner Berganda

**Tabel 3.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	4,652	1,135	
	X1	0,206	0,032	0,390
	X2	0,259	0,064	0,245
	X3	0,058	0,043	0,067

Sumber: SPSS (2024)

Berdasarkan tabel 3.8, persamaan regresi linear berganda yang terbentuk dari nilai koefisien  $\beta$  adalah:

$$Y = 4,652 + 0,206 (X1) + 0,259 (X2) + 0,058 (X3) + \epsilon$$

### 3.4. Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

**Tabel 3.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 <sup>a</sup>	.378	.372	2.20882
a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3,				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: SPSS (2024)

Nilai Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,372 menunjukkan bahwa 37,2% variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sedangkan 62,8% dipengaruhi faktor lain.

### 3.5. Uji Hipotesis

#### 1. Uji Simultan (uji f)

**Tabel 4. 1 Hasil Uji F (Uji Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	942,123	3	314,041	64,367	0,000
	Residual	1.551,483	318	4,879		
	Total	2.493,606	321			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3						

Sumber: SPSS (2024)

Jika nilai sig. > 0,005 maka kesimpulannya tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara simultan. Hasil pengujian tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Kualitas jasa, kepercayaan, dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam.

#### 2. Uji Parsial (uji t)

**Tabel 4. 2 Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,652	1,135		4,098	0,000
	X1	0,206	0,032	0,390	6,532	0,000
	X2	0,259	0,064	0,245	4,035	0,000
	X3	0,058	0,043	0,067	1,350	0,178
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: SPSS (2024)

Jika nilai signifikan < 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Hasil pengujian nilai signifikansi kualitas jasa dan kepercayaan adalah <0,05 berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan hasil pengujian nilai kepuasan adalah > 0,05 tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah.

### 4. Kesimpulan

1. Kualitas Jasa, Kepercayaan, dan Kepuasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam. Hal ini berarti semua variabel independen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap

- variabel dependen. Artinya, bila kualitas jasa semakin baik, kepercayaan semakin baik, dan kepuasan semakin baik maka loyalitas pelanggan akan semakin meningkat.
2. Kualitas Jasa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam. Hal ini menjelaskan bahwa nasabah merasa kualitas jasa sangat penting sebagai loyalitas untuk menggunakan produk atau jasa karena jika kualitas jasa dari PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam baik maka pelanggan atau nasabah akan melakukan pembelian kembali.
  3. Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam. Hal ini berarti pelanggan akan memilih menggunakan produk atau jasa PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam dengan menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan. Jika perusahaan dapat dipercaya dari segi keamanan dan kejujuran dalam segala hal maka pelanggan akan merasa puas dan akan kembali menggunakan produk atau jasa yang diberikan. Pelanggan akan loyal jika PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam dapat dipercaya.
  4. Kepuasan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam. Hal ini dapat diartikan loyalitas nasabah akan menurun jika kepuasan nasabah tidak terpenuhi. Kepuasan dapat diartikan jika PT Pegadaian (persero) Cabang Penajam tidak dapat mengikuti kemauan dari nasabahnya. Pelanggan akan merasa tidak puas jika kemauan pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Loyalitas nasabah akan menurun jika pelanggan dikecewakan.

## 5. Saran

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti jenis persepsi yang lain yang dapat meningkatkan Loyalitas Nasabah Dan dapat memperluas objek atau subjek penelitian.

### Daftar Pustaka

- Imelda, R. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BRI KC Jember.
- Palandi, J. J., Mangantar, M., & Raintung, M. C. (2022). Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian di Manado. *Jurnal EMBA*, 10(4), 565–576.
- Asan, L., Massie, J. D. D., Tumbuan, W. J. F. A., Jasa, P. K., Dan, K., Nasabah, K., & Tumbuan, W. J. F. A. (2022). Terhadap loyalitas nasabah bank bri di kota manado *Jurnal EMBA Vol . 10 No . 3 Juli 2022* , Hal . 617-627. *Jurnal EMBA*, 10(3),617–627.
- April, D., Simangunsong, Y., Lathief, M., & Nasution, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam). *Journal of Islamic Economics and Finance*, 1(4), 153–173.
- Er Meytha Gayatri, I. ayu M., & Damarsiwi, E. P. M. (2021). PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PEGADAIAN (Studi Kasus Upc Sawah Lebar ). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 29–38.
- Syariah, K. B., & Ilmu, G. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (Issue september 2016).
- Montolalu, F. S., Mananeke, L., & Oroh, S. G. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Manado Timur. *Jurnal Lppm Bidang Ekosobudkum*, 2(1), 120–135.
- Lapasiang, D., Moniharapon, S., & Loindong, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *Jurnal EMBA*, 5(3), 3068–3077.
- sugiono. (2019). Desain Penelitian,Hipotesis,Definisi-Oprasional,Analisa Data. In Sugiono.

- Palandi, J. J., Mangantar, M., & Raintung, M. C. (2022). Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian di Manado. *Jurnal EMBA*, 10(4), 565–576.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2019
- Ghozali. (2018). *Buku Ghozali.pdf* (p.490)
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Piksi Ganesha, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Akuntansi, J., & Syariah, P. (2022). *Jamasy : Jamasy : 2*, 50–64.
- Alya Insani, N., & Nina Madiawati, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jimea: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 112–122.
- Aprianti, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Promosi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian UPC Moyo Hulu The Influence of The Quality of Promotional Services and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at PT Pegadaian UPC Moyo Hulu Email : . 1*(3), 120–127.
- Bachri, N. (2018). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*.
- Capinera, john L. (2021).
- Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., & Wiraraja, U. (2016). *268-Article Text-506-1-10-20161019*. VI(2), 32–47.
- Ghozali. (2018). *Buku Ghozali.pdf* (p. 490).
- Hidayat Ar Rosadi. (2022). Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Titip Monera). *Hal. 314 Ivo Novitaningtyas*, 5(3), 314–328.
- Ishak, A., & Luthfi, Z. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15(1), 55–66.
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jesya*, 5(2), 1479–1489.
- Michael Page, I. (2022).
- Putri, C., & Trisnowati, J. (2021). Surakarta Management Journal. *Surakarta Management*, 2(1), 103–110.
- Rachmawati, R. (2014). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan). *Teknobuga*, 1(1), 66–79.
- Rohana, T. (2020). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal IIman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28–32.
- Sari, I. H., & Liza, L. (2023). the Effect of Service Quality, Trust and Satisfaction on Customer Loyalty Cargo Services At Juwata Tarakan Airport. *Jurnal Kreasi Rakyat*, 1(2), 149–159.
- Satryawati, E. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36–52.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61
- Tjiptono, Sulaiman, E., Rahmawan, G., Ridwan, M., Hastutik, S., Poltak, H., & Sangadji, S. S. (2020). *Manajemen Pemasaran. Cv. Media Sains Indonesia*, 1, 1–38.
- Umboh, V. J., & Mandey, S. L. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap

Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. *Jurnal EMBA*, 2(3), 654–663.

Varadina, V., & Fatimah. (2022). Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Parepare*, 106–111

Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1 & 2:

Pembimbing 1



[Hasto Finanto, SE., M.Sc]

---

Pembimbing 2



[Dessy Handa Sari, S.E., M.M]

---