

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Empiris pada Nasabah Kredit Cepat Aman
PT Pegadaian Persero Cabang Magetan)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Man 0334

Nomor Isduk	124
Tanggal Terima	18 Desember 2013
BELI MAQIAH	
No. Kode Buku	2013 / Man / Kupa
Copy ke	
Selesai/ gien	18 Desember 2013

Disusun oleh :

Nama : Willy Kurniawan

NIM : 51409018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
November 2013**

Skripsi berjudul

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Empiris pada Nasabah Kredit Cepat Aman
PT Pegadaian Persero Cabang Magetan)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Willy Kurniawan (NIM : 51409018)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas
dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen.

Madiun, 22 November 2013

Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I

Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

Pembimbing II

Ignatius Soni Kurniawan, S.E., M.Sc.

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Mandala

Madiun

Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak.

Ketua Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Mandala

Madiun

Veronika Agustini S., S.E., M.Si.

Skripsi berjudul

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Empiris pada Nasabah Kredit Cepat Aman
PT Pegadaian Persero Cabang Magetan)**

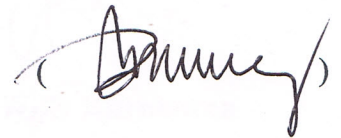
Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Willy Kurniawan (NIM : 51409018)

Telah dipertahankan didepan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat
untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen.

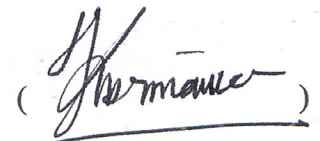
Madiun, 22 November 2013

Tim penguji skripsi


1. Veronika Agustini S., S.E., M.Sc.
Ketua



2. Ignatius Soni Kurniawan, S.E., M.Sc
Anggota



3. Vivi Ariyani, S.E., M.Sc.
Anggota



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : **“Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Empiris pada Nasabah Kredit Cepat Aman PT Pegadaian Persero Cabang Magetan)”** tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 22 November 2013



Willy Kurniawan

ABSTRAKSI

Perkembangan perekonomian menyebabkan persaingan antar perusahaan berlangsung sangat kompetitif, salah satunya adalah pada bidang pemberian kredit kepada masyarakat. Perusahaan yang melayani pemberian kredit dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat memperoleh loyalitas dari pelanggan. Keberhasilan suatu perusahaan memerlukan strategi yang tepat, diantaranya dengan memberikan kepercayaan dan kepuasan terhadap para nasabah. Tujuan penelitian ini untuk menguji signifikansi pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah secara parsial.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Magetan yang menggunakan produk Kredit Cepat Aman (KCA). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 orang.

Hasil uji parsial menunjukkan variabel kepercayaan (X1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y) dengan nilai t_{hitung} 2,855, variabel kepuasan (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y) dengan nilai t_{hitung} 3,901, dengan nilai $t_{tabel} = 1,984$.

Berdasarkan hasil penelitian, sebaiknya PT Pegadaian Persero Cabang Magetan mempertahankan indikator variabel kepercayaan diantaranya karyawan bekerja sesuai dengan harapan nasabah dan karyawan memberikan pelayanan Kredit Cepat Aman (KCA) secara konsisten kepada nasabah dan indikator variabel kepuasan diantaranya karyawan berpakaian dengan baik dan sopan, karyawan berperilaku dengan ramah ketika memberikan layanan Kredit Cepat Aman (KCA) yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kata kunci : kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan anugerah dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : **“Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Empiris pada Nasabah Kredit Cepat Aman PT Pegadaian Persero Cabang Magetan)**. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, serta saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

1. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Ignatius Soni Kurniawan, S.E., M.Sc. sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Sri Rustiyaningsih, S.E., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun dan Ibu Veronika Agustini S., S.E., M.Si. selaku ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
4. Seluruh dosen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun atas ilmu pengetahuan yang diberikan selama kuliah dan seluruh karyawan non

akademik yang telah banyak membantu penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

5. Ibu Sri Yuliasuti selaku Pimpinan PT Pegadaian Persero Cabang Magetan yang telah bersedia memberikan kesempatan dan ijin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan seluruh karyawan PT Pegadaian Persero Cabang Magetan yang telah memberikan bantuan pada saat penelitian.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, terima kasih telah membantu.
7. Bunda tercinta, yang sudah memberikan dukungan baik secara materi maupun spritual hingga terselesaikannya penyusunan skripsi.
8. Teman-teman di Falkutas Ekonomi Prodi Manajemen Angkatan 2009 dan teman-teman kampus lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas semangat dan bantuan yang telah diberikan selama kuliah.
9. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan semangat, bantuan, dan kerjasama dalam proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Madiun, 22 November 2013



Willy Kurniawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .	8
A. Telaah Teori dan Pengembangan Hipotesis	8
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2. Pengertian Perilaku Konsumen	11
3. Pengertian Kepercayaan	13

	Halaman
4. Pengertian Kepuasan	17
5. Pengertian Loyalitas	19
6. Pengembangan Hipotesis	21
B. Kerangka Konseptual	23
BAB III. METODE PENELITIAN	24
A. Desain Penelitian	24
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	24
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	26
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
E. Data dan Prosedur Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas	32
3. Uji Asumsi Klasik	33
a) Uji Normalitas	33
b) Uji Multikolonieritas	34
c) Uji Autokorelasi	35
d) Uji Heteroskedastisitas	35
4. Koefisien Determinasi (R^2)	36
5. Analisis Regresi Berganda	37
6. Uji Hipotesis	38

	Halaman
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	40
A. Data Penelitian	40
1. Gambaran Umum Perusahaan	40
2. Gambaran Umum Responden	50
3. Data Jawaban Responden	55
B. Hasil Penelitian	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	58
3. Uji Asumsi Klasik	59
a) Uji Normalitas	59
b) Uji Multikolonieritas	61
c) Uji Autokorelasi	62
d) Uji Heteroskedastisitas	63
4. Koefisien Determinasi (R^2)	65
5. Analisis Regresi Berganda	66
6. Uji Hipotesis	68
C. Pembahasan	70
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	74
A. Simpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1.1 Jumlah Nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Magetan	3
TABEL 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
TABEL 4.2 Responden Berdasarkan Status Pernikahan	51
TABEL 4.3 Responden Berdasarkan Umur	52
TABEL 4.4 Responden Berdasarkan Ijazah Pendidikan Terakhir.....	52
TABEL 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
TABEL 4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-rata Perbulan.....	54
TABEL 4.7 Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan KCA....	55
TABEL 4.8 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1)	56
TABEL 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan (X2)	57
TABEL 4.10 Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)	58
TABEL 4.11 Uji Reliabilitas	59
TABEL 4.12 Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	61
TABEL 4.13 Uji Multikolonieritas	62
TABEL 4.14 Uji Autokorelasi	63
TABEL 4.15 Uji <i>Glejser</i>	65
TABEL 4.16 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
TABEL 4.17 Uji Analisis Regresi Berganda	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1 Kerangka Konseptual atau Model Penelitian	23
GAMBAR 4.1 Logo Pegadaian	43
GAMBAR 4.2 INTAN	44
GAMBAR 4.3 Struktur PT Pegadaian Persero Cabang Magetan	49
GAMBAR 4.4 Uji Normalitas Grafik Histogram	59
GAMBAR 4.5 Uji Normalitas Grafik Normal Plot	60
GAMBAR 4.6 Uji Autokorelasi	63
GAMBAR 4.7 Uji Heteroskedastisitas	64
GAMBAR 4.8 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 1	69
GAMBAR 4.9 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 2	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Jawaban Responden
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5. Regresi Berganda
- Lampiran 6. Tabel R dan Tabel T
- Lampiran 7. Surat Keterangan Penelitian