

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT PEGADAIAN
(PERSERO) UPC MBONGAWANI ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Flores**



OLEH :

ANGELINA BEATRIKS META
NIM : 2020410346

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : ANGELINA BEATRIKS META
Nim : 2020410346
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC MBONGAWANI ENDE

Ende, 18 Januari 2025

**Telah Diujikan dan Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**

Pembimbing I


Gabriel Panusi, SE.,M.Si
NIDN. 08 2706 7101

Pembimbing II


Stefanus Notan Tupen, S.Pd.,M.Si
NIDN. 08 0412 6201

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores**


Maria Endang Jambu, SE.,MM
NIDN. 08 1610 9101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna
Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 18 Januari 2025



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2609 7401

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

Tim Penguji:

01 Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

02 Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

03 Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN. 08 2906 9001

04 Stefanus Notan Tupen, S.Pd.,M.Si
NIDN. 08 0412 6201

05 Gabriel Tanusi, SE.,M.Si
NIDN. 08 2706 7101

1.

2.

3.

4.

5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 18 Januari 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 18 Januari 2025
Yang Memberi Pernyataan



Angelina Beatriks Meta
NIM : 2020410346

MOTTO

In The Name Of Jesus Christ

**“Aku Tahu, bahwa engkau sanggup melakukan segala sesuatu dan tidak ada
rencana-Mu yang gagal”**

(Ayub 42:2)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. **Orang Tua Tercinta**, Bapak Arnoldus Meta, Bapak Yohanes Rodja dan Mama Emilia Kontesa Diki, Mama Bibiana Numba yang telah menjadi sumber inspirasi, dukungan dan doa yang tak henti-hentinya, serta cinta kasih yang tiada tara sepanjang perjalanan hidupku. Terimakasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan kepercayaan yang diberikan kepada saya. Tidak lupa pula Kakak Fanti, kakak Donatus , Adik Karlos, Kevin, Melki, Francis, Itos dan yang tersayang My Little Sister Devanda Pano yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan bagi penulis hingga akhirnya bias sampai pada titik akhir ini.
2. **Keluarga**, yang selalu memberi semangat dan dorongan dalam menghadapi setiap tantangan serta memberikan kehangatan dalam setiap langkah.
3. **Teman-teman seperjuangan** Cico Arifin, Ecend Gambe, Nurdin Tahir, Ency Ora, Yoslinda Buba, Arya dan Cucu-cucu Opa (Kojangaba Girls) yang selalu hadir sebagai pendukung dan motivator, baik dalam masa suka maupun duka.
4. **Dan yang terakhir, kepada diriku sendiri Angelina Beatriks Meta.** Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walau sering merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses

penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Beatriks. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi pada tingkat pendidikan sarjana.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak Rafael Oktavianus Byre, S.E.,M.Sc.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. **Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM** selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. **Bapak Gabriel Tanusi, SE., M.Si dan Bapak Stefanus Notan Tupen, S.Pd.,M.Pd** selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan telaten memberikan arahan serta masukan berharga selama penyusunan skripsi ini.
4. **Bapak Pimpinan Cabang PT Pegadaian Ende** dan seluruh staf yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pengumpulan data.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyelesaian karya ini.

Ende, Maret 2025

Penulis

Angelina Beatriks Meta
NIM: 2020410346

ABSTRAK

Angelina Beatriks Meta. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende”, Skripsi 2025. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Flores.

Pembimbing I : Gabriel Tanusi, SE.,M.Si

Pembimbing II : Stefanus Notan Tupen, S.Pd.,M.Si

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani, untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani, untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani, untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 pada nasabah PT Pegadaian UPC Mbongawani. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende. Dengan berpengaruh sebesar 20,3%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende. Dengan berpengaruh sebesar 28,8%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende. Dengan berpengaruh sebesar 44,7%.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Promosi , Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah*

ABSTRAK

Angelina Beatriks Meta. "The Influence of Service Quality, Promotion and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende", Thesis 2025. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores.

Supervisor I: Gabriel Tanusi, SE., M.Si

Supervisor II: Stefanus Notan Tupen, S.Pd., M.Sc

This research aims to determine and analyze the influence of service quality on customer loyalty at PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani, to determine and analyze the influence of promotions on customer loyalty at PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani, to determine and analyze the influence of customer satisfaction on customer loyalty at PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani, to determine and analyze the influence of service quality, promotion and satisfaction. Customers on Customer Loyalty at PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this research was 96 customers of PT Pegadaian UPC Mbongawani. Data was collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the research hypothesis.

The results of this research show that the results of this research show that the service quality variable has a significant effect on customer loyalty at PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende. With an influence of 20.3%. The results of this research show that the Promotion variable has a significant effect on customer loyalty at PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende. With an influence of 28.8%. The results of this research show that the Promotion variable has a significant effect on customer loyalty at PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende. With an influence of 44.7%.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.2. Definisi Kualitas Pelayanan	12

2.1.2.1. Dimensi kualitas pelayanan	14
2.1.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.3. Prinsip Prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.1.3. Promosi	19
2.1.3.1. Tujuan Promosi	20
2.1.3.2. Bentuk Bentuk Promosi	22
2.1.3.3. Indikator Promosi.....	23
2.1.3.4. Manfaat Promosi	24
2.1.3.5. Katalog Promosi.....	24
2.1.4. Kepuasan Nasabah.....	25
2.1.4.1. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	26
2.1.4.2. Pengukuran Kepuasan Nasabah	27
2.1.4.3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	29
2.1.5. Loyalitas Nasabah	29
2.1.5.1. Tingkat Loyalitas	31
2.1.5.2.Indikator Loyalitas Nasabah	32
2.2.Penelitian Terdahulu	33
2.3. Pengembangan Hipotesis	36
2.4. Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Jenis Penelitian.....	40
3.2. Lokasi Penelitian.....	40
3.3. Jenis dan sumber data	40

3.4. Populasi dan sampel.....	41
3.5. Definisi operasional variabel.....	42
3.6. Teknik pengumpulan data	43
3.7. Uji Instrumen	45
3.7.1 Uji Validitas	45
3.7.2 Uji Reliabilitas	46
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	46
BAB IV HASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.1 Gambaran Umum PT Pegadaian (Persero)	51
4.1.2. Logo Pegadaian.....	51
4.1.3 Visi dan Misi Pegadaian	52
4.1.4 Struktur Organisasi serta Tugas dan Wewenang PT. Pegadaian (Persero)	
Unit Mbongawani Ende	52
4.1.5 Produk dan Jasa.....	53
4.2 Deskripsi Responden.....	55
4.3 Uji Instrumen Penelitian	60
4.3.1 Uji Validitas	60
4.3.2 Uji Reliabilitas	62
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	65
4.3.3.2 Uji Multikolineneritas	65
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	66

4.4 Persamaan Regresi Linear Berganda	67
4.4.1 Hipotesis Pertama	68
4.4.2 Hipotesis Kedua	69
4.4.3 Hipotesis Ketiga	71
4.4.4 Hipotesis Keempat	72
4.5 Persamaan Regresi Linear Berganda	73
4.6 Pembahasan dan Hasil Penelitian	75
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende.	75
4.6.2 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende.	77
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende.	79
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) UPC Mbongawani Ende.	81
BAB VI PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Jumlah Nasabah PT Pegadaian UPC Mbongawani	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	45
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Spearman's rho	67
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	68
Tabel 4.12 Hasil koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	69
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Promosi (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	69
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Promosi (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	70
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Nasabah (X3) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	71
Tabel 4.16 Hasil koefisien Determinan Pengaruh Kepuasan Nasabah (X3) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	72

Tabel 4.17 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	72
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan, promosi dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah	73
Tabel 4.19 Uji Linier Berganda.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Diagram 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	57
Diagram 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Diagram 4.4 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	59