

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RESIKO
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MELALUI REGRESI
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PT.BERKAT GADAI BERSATU CABANG WARUNG DOWO
KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Diajukan Oleh:

MARCELLA ANATASYA

NPM: 2061201002863



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN
FAKULTAS EKONOMI**

2024

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan di depan tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 2 Juli 2024.

TIM PENGUJI

1. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM.

1. Ketua.....

2. Yufenti Oktaviah, SE.M.S.A

2. Sekretaris.....

3. Eni Erwantiningsih, SE.MM

3. Anggota.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Marcella Anatasya

Nomor PokokMahasiswa (NPM) : 2061201002863

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan

: Manajemen : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan

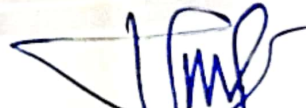
Judul Skripsi Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah melalui regresi Kepercayaan sebagai variabel Intervenning Pada PT. Berkat Gadai Bersatu Cabang Warung Dowo Kabupaten Pasuruan.

Pasuruan, 2 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I

Dosen pembimbing II



(Yufenti Oktaviah, SE.M.S.A)

(Eni Erwantiningsih, SE.MM.)



Dekan

(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marcella Anatasya
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2061201002863
Alamat : Jl.Raya Warung Dowo Timur,
Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah Melalui Regresi Kepercayaan Sebagai Variabel Intervenning Pada PT. Berkat Gadai Bersatu Cabang Warung Dowo Kabupaten Pasuruan.” adalah hasil karya tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa artikel, thesis ataupun disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan dosen pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 2 Juli 2024

Yang Membuat



MARCELLA ANATASYA

DAFTAR RIWAT HIDUP

Nama : Marcella Anatasya

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002863

Universitas : Merdeka Pasuruan

Jurusan : Manajemen

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 16 Januari 2001

Alamat : Jl. Raya Warung Dowo Timur,
Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur

Nama Orang Tua

Ayah : Simangunsong Charles Jhony

Ibu : Siagian Martha

Riwayat Pendidikan:

1. SDN Warung Dowo : 2009-2013
2. SMP Kristen Elkana Pauruan : 2013-2016
3. SMA Katolik Mgr.Soegijapranata
Pasuruan : 2016-2019
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka
Pasuruan 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, atas berkatnya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah Melalui Regresi Kepercayaan Sebagai Variabel Intervenning Pada PT. Berkat Gadai Bersatu Cabang Warung Dowo Kabupaten Pasuruan”. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang telah memberi kekuatan, kesabaran dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat bertahan sampai hari ini dan mampu menyelesaikan penelitian dengan tepat waktu dan dilancarkan segala usaha yang penulis telah lalui.
2. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati M.P. Selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Ibu Yufenti Oktaviah, SE.MSA. Selaku Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membimbing selama proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Eni Erwantiningsih, SE.MM. Selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan saran serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah mendampingi dan membantu selama proses perkuliahan.
6. Ibu Siagian Martha dan Bapak Simangunsong Charles Jhony selaku kedua orang tua saya yang amat saya hormati dan cintai, yang tak henti-hentinya memberi doa dan dukungan kepada saya hingga saya mampu berada pada titik yang tidak mudah ini.
7. Kepada semua teman-teman terdekat saya yang tidak bisa saya sebut satu persatu, yang selalu ada buat saya saat saya sedang susah maupun senang terima kasih karena selalu mendukung dan memberi semangat kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada pemilik PT.Berkat Gadai Bersatu, Cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan yang memberikan izin kepada saya untuk menggunakan tempat sebagai objek dan judul skripsi saya.
9. Kepada diri sendiri yang sudah bertahan dan berjuang keras hingga mampu bertahan sampai saat ini, dengan perjalanan panjang yang telah dilewati serta berbagai rintangan yang dihadapi tetapi masih bertahan, kuat dan mandiri dalam menghadapi semua yang telah dilewati.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Pasuruan, 2 Juli 2024



MARCELLA ANATASYA



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Masalah.....	7
D. Kegunaan penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Keputusan Nasabah.....	9
1. Pengertian Keputusan Nasabah.....	9
2. Proses Pengambilan Keputusan	10
3. Indikator Keputusan Nasabah	11
B. Kualitas Pelayanan	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12

2. Tujuan Kualitas Pelayanan.....	13
3. Indikator Kualitas Pelayanan	14
C. Pengertian Kepercayaan.....	15
1. Faktor Terbentuknya Kepercayaan	15
2. Indikator Kepercayaan	17
3. Persepsi Resiko	18
D. Persepsi Resiko	20
1. Pengertian Persepsi Resiko	20
2. Indikator Persepsi Resiko.....	21
E. Hubungan Antar Variabel	22
1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan persepsi resiko terhadap keputusan nasabah	22
2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah	23
3. Hubungan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah	24
4. Hubungan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah.....	24
F. Penelitian Terdahulu	25
G. Kerangka Konseptual	32
H. Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel.....	34
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	34
2. Variabel Terikat (<i>Dependen Variable</i>).....	37
3. Variabel Intervening.....	38

B. Ruang Lingkup Penelitian.....	40
C. Lokasi Penelitian.....	40
D. Populasi dan Sampel	40
E. Jenis dan Sumber Data	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Teknik Pengolahan Data	44
H. Teknik Analisis Data.....	45
1. Analisis Deskriptif	45
2. Uji Instrumen	45
3. Uji Asumsi Klasik.....	46
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
5. Uji Hipotesis	49
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
7. Analisis Jalur (Path Analysis)	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	52
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
2. Analisis Deskriptif	53
3. Uji Instrumen Penelitian	64
4. Uji Asumsi Klasik.....	67
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
6. Uji Hipotesis	74
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78

8. Analisis Jalur (Path Analysis)	80
B. Pembahasan.....	83
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan.....	83
2. Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Kepercayaan	84
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah	86
4. Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah	87
5. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah.....	88
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melalui Kepercayaan.....	89
7. Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah Melalui Kepercayaan.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RESIKO
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MELALUI REGRESI
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PT.BERKAT GADAI BERSATU CABANG WARUNG DOWO
KABUPATEN PASURUAN**

Marcella Anatasya¹, Yufenti Oktafiah², Eni Erwantiningsih³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: marcellaanatasya1@gmail.com¹, enierwanti232@gmail.com³

Abstrak

Pegadaian merupakan satu-satunya badan usaha di Negara Indonesia yang secara resmi memiliki izin dalam melaksanakan aktivitas lembaga keuangan yang berupa pembayaran dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai. PT. Berkat Gadai Bersatu merupakan pegadaian milik perseorangan yang meliputi: penyaluran uang pinjaman dengan jaminan berdasarkan hukum gadai, penyaluran uang pinjaman dengan jaminan berdasarkan fidusia, pelayanan jasa titipan barang berharga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah melalui Kepercayaan sebagai variabel intervening. Populasi yang digunakan yaitu para nasabah yang pernah menggadaikan barangnya pada PT. Berkat Gadai Yapusa. Penelitian ini menggunakan sampel *probability* dengan penarikan *random sampling* sebanyak 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, 2) Persepsi resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, 3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, 4) Persepsi resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, 5) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, 6) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah melalui kepercayaan, 7) Persepsi resiko tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah melalui kepercayaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Resiko, Keputusan Nasabah, Kepercayaan, PT. Berkat Gadai Bersatu.