

ABSTRAK

Deatiana. NIM 3402190464. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Suatu Studi Pada PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya). Dibawah bimbingan Bapak Mochamad. Aziz Basari, S.Sos.,M.M (Pembimbing I) dan Bapak Enjang Nursolih, S.H., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini di fokuskan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Suatu Studi pada PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya). permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya? 2) Bagaimana tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya? 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya. 2) Pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya. 3) Pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian bersifat survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis menggunakan Uji Signifikansi (Uji t dan Uji f). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya dengan besarnya pengaruh 55,95%. 2) Tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya dengan besarnya pengaruh 59,29%. 3) Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya dengan besarnya pengaruh 63,52%. Diharapkan PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya untuk terus meningkatkan Kualitas pelayanan dan Tingkat kepuasan sehingga akan lebih meningkatkan Loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Loyalitas Nasabah