

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI
PEGADAIAN SYARIAH CABANG DEWI SARTIKA**

SKRIPSI

Program Studi - Manajemen



Oleh :

Nama : Ridwan Fernandes

NIM : 041501503125121

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2022

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
PROMOTION ON CUSTOMER LOYALTY AT THE DEWI
SARTIKA SHARIA PEGADAAN BRANCH**

THESIS

The Study Program - Management



Oleh :

Nama : Ridwan Fernandes

NIM : 041501503125121

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : RIDWN FERNANDES

NIM : 041501503125121

Program Studi : Manajemen – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 23 Februari 2022



(RIDWAN FERNANDES)

041501503125121

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : RIDWAN FERNANDES

NIM : 041501503125121

JURUSAN : Manajemen

KONSENTRASI : Pemasaran

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika

TANGGAL UJIAN:

Jakarta, 23 Februari 2022

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(GL. Hery Prasetya, SE., MM)

(Agus Wahyono, SE., MM)



(GL. Hery Prasetya, SE., MM)

Ketua Jurusan

(Yuslinda Nasution, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG DEWI SARTIKA

OLEH :

NAMA : RIDWAN FERNANDES

NIM : 041501503125121

Telah dipertahankan didepan penguji pada

Tanggal : 23 Februari 2022

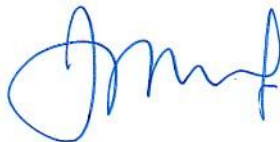
Dan ditanyakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Ketuan Penguji / Pembimbing I

(Agus Wahyono, SE., MM)

Anggota Penguji

Anggota Penguji



(Yuslinda Nasution, SE, MM)



(Dr. Darlius, SE., MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PEGADAIAN SYARIAH CABANG DEWI SARTIKA)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi program studi Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materi sehingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Dra. Merry L. Panjaitan, MM., MBA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia, GL. Hery Prasetya, SE.,MM.
3. Ketua Jurusan Universitas Satya Negara Indonesia, Yuslinda Nasution, SE., MM,
4. Dosen Pembimbing I, Agus Wahyono SE.,MM, selaku dosen pembimbing I yang selaku memberikan bimbingan selama penulis skripsi sehingga penyusunan skripsi berjalan lancar.
5. Dosen Pembimbing, GL. Hery Prasetya, SE.,MM., selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dalam proses penulisan skripsi.

6. Semuan Dosen Fakultas Ekonomi beserta staf TU Yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Almarhum Orang Tua yang senantiasa memberikan dukungan dan Do'a terbaik untuk penulis
8. Istri tercinta yang selalu memberikan semangat serta dukunganya.
9. Seluruh keluarga yang telah menyemangati dan memebrika do'a dalam proses penyusunan skripsi.
10. Ibu Tuti Pemimpin Cabang Pegadaian syariah Dewi Sartika yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Seluruh karyawan Pegadaian Syariah cabang Dewi Sartika yang telah mendukung untuk proses penyusunan skripsi.
12. Teman-teman yang telah memberikan doronga, semangat dan bantuan baik secara moril maupun material.
13. Dan semua pihak yang telah mendukung penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Jakarta 23 Februari 2022

Ridwan Fernandes

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah di Pegadaiaan Syariah Cabang Dewi Sartika. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden yang pernah berkunjung dan Menggunakan Produk Pegadaiaan di cabang Dewi Sartika. Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kuantitatif dan hasil penelitian berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skal likert. Metode Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara simultan (Uji F) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Promosi (X3), terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Secara persial (Uji t) Kualitas Pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Loyatias Nasabah, Harga terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, dan Promosi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Loyalitas Nasabah.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Price and Promotion on Customer Loyalty at Pegadaian Syariah Dewi Sartika Branch. The data used is primary data collected through distributing questionnaires to 100 respondents who have visited and used pawnshop products at the Dewi Sartika branch. The method used in this study is a quantitative method and the results of the study are based on respondents' answers using the Likert scale. The data analysis method used in this research is Multiple Linear Regression Test, F Test, t Test, and Coefficient of Determination. The results showed that simultaneously (Test F) there was a significant effect between the variables of Service Quality (X1), Price (X2), and Promotion (X3), on Customer Loyalty (Y). Partially (t-test) Service Quality has a significant influence on Customer Loyalty, Price has a significant influence on Customer Loyalty, and Promotion has significant effect on Customer Loyalty.

Keywords: Quality Service, Price, Promotion and Consumer Satisfaction.

