

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDY EMPIRIS PADA PT.BERSAMA GADAI
SUKSES)**

ABSTRAK

**FEBERIUS HALAWA
213311010015**

PT.Bersama Gadai sukses adalah Perusahaan swasta yang bergerak dibidang pembiayaan dengan jaminan Gadai. Pegadaian swasta saat ini sangat lah membantu masyarakat dalam memberi pinjaman karena dianggap lebih cepat dan mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening (study empiris pada PT.Bersama Gadai Sukses). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara *Purposive Sampling* dimana dengan kriteria minimal sudah pernah menggadaikan barang dua kali, teknik penentuan data yaitu jumlah indikator dikalikan 5 sampai dengan 10, sehingga $17 \times 5 = 85$, jadi Sampel yang digunakan ialah 85 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner dan data sekunder yang diperoleh melalui studi dokumentasi Teknik analisis data menggunakan data kuantitatif yang diolah dengan program SPSS versi 29, yaitu Uji t dan koefisien determinasi (R^2). Hasil yang didapat dalam penelitian ini menunjukkan 1) terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah, 2) tidak pengaruh signifikan antara variabel kualitas layanan dengan loyalitas, 3) variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, 4) variabel kepuasan nasabah mampu memediasi hubungan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas.

Kata kunci : Kualitas layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas