

**PENGARUH PERSEPSI SUKU BUNGA KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA PT.PEGADIAN UPC BOJA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir dan
untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Stikubank Semarang



Oleh:

Nama : Rina Septiana
Nim : 17.05.51.0244
Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)
SEMARANG**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendaftaran skripsi dengan judul :

**PENGARUH PERSEPSI SUKU BUNGA, KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN
NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA NASABAH PT.PEGADIAN UPC BOJA)**

Oleh:

Nama : Rina Septiana

NIM : 17.05.51.0244

Program Studi : S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 13 Februari 2021

Dosen Pembimbing

Drs. BAMBANG SUTEJO, M.M

NIDN. 0628036101

HALAMAN PENGESAHAN



Skripsi dengan judul:

**PENGARUH PERSEPSI SUKU BUNGA, KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI
PADA NASABAH PT.PEGADIAN UPCBOJA)**

Disusun oleh:

Nama : Rina Septiana
NIM : 17.05.51.0244
Program Studi : S.1 Manajemen

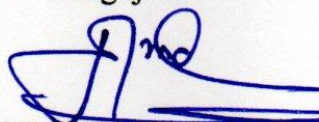
Hasil penelitian dalam skripsi ini telah di pertahankan di depan Dewan Penguji Pendaran Skripsi telah di sahkan dan di terima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Menejemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal:.....

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

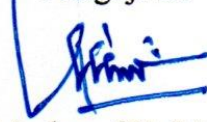
Dosen Pembimbing
(Merangkap Penguji I)

Bambang Sutejo, DRS., M.M
NIDN. 0628036101

Penguji II


Sri Sudarsi, SE., MSi
NIDN : 0616096301

Penguji III


Ali Maskur, SE., M.KOM
NIDN : 0618076401

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si
NIDN. 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Rina Septiana

NIM : 17.05.51.0244

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul :

Pengaruh persepsi suku bunga, kepercayaan dan komitmen nasabah terhadap kepuasan nasabah (studi pada nasabah PT.Pegadaian UPC (unit pelayanan cabang) Boja) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini

Semarang, 10 Februari 2021

Yang menyatakan ,

Rina Septiana



17.05.51.0244

MOTTO

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(QS. Al Baqarah: 286)

Karena sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (urusan duniawi), bersungguh-sungguh (dalam ibadah), dan hanya kepada tuhanmulah kamu berharap

(QS Al-insyirah: 6-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Selain itu penulis ingin mempersembahkan skripsi ini kepada

1. Untuk kedua orang tua Bapak Al-fatah dan Ibu Suratemi, serta adik saya Febrina yang telah mendidik, mendoakan, finansial, semangatnya dan selalu berusaha memberikan yang terbaik.
2. Untuk Bapak Bambang Sutedjo, DRS., M.M yang telah membimbing dan memberikan saran agar skripsi yang penulis buat menjadi lebih baik dan selesai.
3. Kepada Bapak Munawar PT.Pegadian UPC Boja selaku tempat saya melakukan penelitian skripsi, terimakasih atas ilmu dan dukungannya.
4. Untuk Ani Kasianingsih, Muhammad Agung Wahyudi, Bareta Ferin, Diah Mukti, Mega Aviva yang telah memberikan dukungan semangat, keceriaanya dan doanya disaat kesulitan maupun tidak kepada penulis dalam menyusun karya ilmiah ini terimakasih.
5. Teman saya Desyana Yayang dan Dina Affriyani yang selalu bimbingan dengan saya, menemani, memberi semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyusun karya ilmiah ini.

(Rina Septiana)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi suku bunga, kepercayaan, dan komitmen nasabah terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian UPC (Unit Pelayanan Cabang) Boja. Penelitian ini dilakukan terhadap nasabah PT. Pegadaian UPC (Unit Pelayanan Cabang) Boja. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Pegadaian UPC (Unit Pelayanan Cabang) Boja. Untuk data primer di dapatkan dari kuesioner atau angket yang dibagikan secara langsung sebanyak 130 responden dan data sekunder melalui literature. Teknik sampling yang digunakan yaitu purposive sampling. Pengujian olah data yang digunakan yaitu uji instrument, uji regresi berganda, uji hipotesis, dan diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 22.

Hasil penelitian membuktikan bahwa, Persepsi suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persepsi suku bunga, kepercayaan, dan komitmen berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Persepsi suku bunga, Kepercayaan, Komitmen dan Kepuasan nasabah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perceptions of interest rates, trust, and customer commitment to customer satisfaction at PT. Pawnshop UPC (Branch Service Unit) Boja. This research was conducted on customers of PT. Pawnshop UPC (Branch Service Unit) Boja. The population in this study were customers of PT. Pawnshop UPC (Branch Service Unit) Boja. Primary data obtained from questionnaires or questionnaires distributed directly to 130 respondents and secondary data through the literature. The sampling technique used was purposive sampling. The data processing test used was instrument test, multiple regression test, hypothesis test, and processed using IBM SPSS Statistic 22.

The results of the study prove that, perception of interest rates has a positive and significant effect on customer satisfaction. Trust has a positive and significant effect on customer satisfaction. Commitment has a positive and significant effect on customer satisfaction. Perceptions of interest rates, trust, and commitment have an effect on customer satisfaction.

Keywords: Perception of interest rates, trust, commitment and customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan puji syukur kepada Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan nikmat, hidayah dan kasih sayang-Nya kepada penulis , sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul “PENGARUH PERSEPSI SUKU BUNGA, KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABH(STUDI KASUS NASABAH PT.PEGADAIN UPC (unit pelayana cabang) BOJA)”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Ibu Sri Sudarsi, S.E, MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
4. Bapak Dr. Bambang Sutejo, M.M selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, dan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi

5. Untuk kedua orang tua Bapak Al-fatah dan Ibu Suratemi, serta adik saya febrina yang telah mendidik, mendoakan, finansial, semangatnya dan selalu berusaha memberikan yang terbaik.
6. Kepada Bapak Munawar PT.Pegadian UPC Boja selaku tempat saya melakukan penelitian skripsi, terimakasih atas ilmu dan dukungannya.
7. Untuk Ani Kasianingsih, Muhammad Agung Wahyudi, Diah Mukti Bareta Ferin, Thufail Iqbal, Nani, Mega Aviva yang telah memberikan dukungan semangat, keceriaanya dan doanya disaat kesulitan maupun tidak kepada penulis dalam menyusun karya ilmiah ini terimakasih.
8. Teman saya Desyana Yayang dan Dina Affriyani yang selalu bimbingan dengan saya, menemani, memberi semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyusun karya ilmiah ini

Oleh sebab itu, dengan segala keterbatasan serta kemampuan yang dimiliki, penulis berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin, dengan kesadaran bahwa penulis hanya manusia biasa yang tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan, sehingga bisa dimaklumi atas segala kekurangan tersebut. Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang penulis miliki, maka besar harapan penulis untuk ada kritikan dan saran yang sifatnya membangun agar skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan semua orang yang membacanya.

Semarang 11 Februari

Penulis

Rina Septiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoris	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
 BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Konsep pemasaran	8
2.1.2 Kepuasan Nasabah	11
2.1.3 Persepsi Suku Bunga	16
2.1.4 Kepercayaan	20
2.1.5 Komitmen Nasabah	22
2.2 Penelitian terdahulu.....	24
2.3 Hubungan antara variabel dan pengembangan hipotesis	25
2.3.1 Pengaruh hubungan persepsi suku bunga terhadap kepuasan nasabah.....	25

2.3.2 Pengaruh hubungan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah	28
2.3.3 Pengaruh hubungan komitmen nasabah terhadap kepuasan nasabah	30
2.4 Model Penelitian	
2.4.1 Model penelitian Empiris	31
2.4.2 Model Matematis	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Obyek Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.2.1 populasai	34
3.2.2 Sampel	34
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengambilan	36
3.3.1 Data Primer	36
3.3.2 Data Sekunder	36
3.4 Prosedur atau teknik pengumpulan data	36
3.5 Definisi Konsep, Devinisi Operasional dan pengukuran Variabel	37
3.6 Rencana Analisis	38
3.7 Uji Instrumen Penelitian	
3.7.1 Uji Validitas	38
3.7.2 Uji Reliabilitas	39
3.8 Model penelitian dan analisis data	
3.8.1 Model Regresi Linier Berganda	40
3.8.2 Uji Kelayakan model	40
3.8.2.1 Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.8.2.1 Uji F	41
3.9 Pengujian Hipotesis	
3.9.1 Uji t (Uji Parsial)	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Responden	43
4.2 Deskripsi Variabel	45

4.3	Pengujian Instrumen	47
4.3.1	Uji Validitas	47
4.3.2	Uji Reabilitas.....	48
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda	59
4.5	Pengujian Model Penelitian	50
4.5.1	Uji Simultam (Uji F)	50
4.5.2	Koefisien Determinasi	50
4.5.3	Uji t.....	51
4.6	Pembahasan	52
BAB V Penutup		
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Implikasi Penelitian	56
5.3	Keterbatasan Penelitian	59
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		63
DAFTAR TABEL		
Tabel 2.1 Tabel Review Penelitian terdahulu		24
Tabel 3.1 Tabel Penelitian Skala Likert		37
Tabel 3.2 Tabel Pengukuran Variabel		37
Tabel 4.1 Tabel penyebaran kuesioner		43
Tabel 4.2 Tabel Identitas responden		44
Tabel 4.3 Tabel Deskriptif Variabel penelitian		45
Tabel 4.4 Tabel Hasil Uji Validitas variabel penelitian		48
Tabel 4.5 Tabel hasil Uji reliabilitas		49
Tabel 4.6 Tabel hasil analisis regresi berganda		49