

HALAMAN MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Kesuksesan lahir dari niat yang lurus, usaha yang gigih, dan doa yang tulus.
Namun sejatinya, keberhasilan tidak hanya tentang pencapaian pribadi, melainkan tentang seberapa besar manfaat yang bisa kita berikan kepada sesama.

Sebagaimana sabda Rasulullah SAW,
‘Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya’
(HR. Ahmad),

dan seperti yang dikatakan **Peter Drucker,**
‘Bisnis sejati adalah tentang menciptakan nilai bagi orang lain.’
Dalam setiap proses, saya percaya bahwa
‘Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan’ (QS. Al-Insyirah: 6).
Senantiasa ucapkan syukur, *Alhamdulillah*, atas segala nikmat yang Allah berikan.
Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?
(QS. Ar-Rahman: 13).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesehatan, hidayah, rezeki, dan segala karunia yang telah terlimpah kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik.

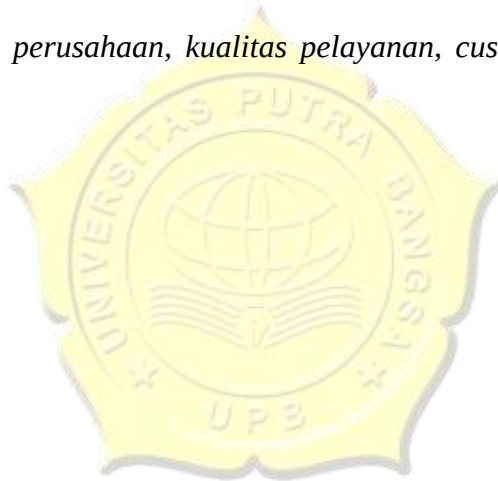
Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada :

1. Untuk diri penulis sendiri, Fajria Rahma Hafidza, yang telah berjuang dengan penuh kesabaran, tekad, dan kerja keras dalam menempuh perjalanan panjang hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga segala upaya, pengorbanan, dan doa yang dipanjatkan menjadi langkah awal menuju kesuksesan di masa depan
2. Kepada Ibunda tersayang, Siti Yulia Rofiqoh, S.Pd., dengan ketulusan doa, kasih sayang yang tak pernah terputus, serta pengorbanan tanpa pamrih telah menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah hidup penulis.
3. Kepada Ayahanda tersayang, Almarhum Kurniawan Eko Purwanto, S.E., M.M., yang kini telah beristirahat dengan damai di sisi-Nya, semoga segala kebaikan dan keteladanan yang beliau wariskan senantiasa menjadi penerang dalam perjalanan ini.
4. Kepada keluarga besar Almarhum Mbah Satari yang telah memberikan doa serta dukungan yang tulus, menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah perjuangan. Dan kepada Bapak Supri, senantiasa memberikan dukungan dan doa di masa penulis melakukan penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Kepada teman-teman serta almamater tercinta Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu, berkembang, dan meraih banyak pengalaman berharga dalam perjalanan akademik ini..

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh reputasi perusahaan, kualitas pelayanan, dan *customer value* terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Cabang Kebumen, dengan responden sebanyak 100 orang nasabah aktif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda (uji t dan uji F), yang didahului dengan uji prasyarat meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Cabang Kebumen. *Customer value* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan, reputasi perusahaan, kualitas pelayanan, dan *customer value* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Cabang Kebumen.

Kata kunci: *reputasi perusahaan, kualitas pelayanan, customer value, loyalitas nasabah.*



ABSTRACT

The purpose of this study is to determine and analyze the influence of corporate reputation, service quality, and customer value on customer loyalty at PT. Pegadaian Kebumen Branch, with a total of 100 active customer respondents. This research is a quantitative study. Data collection was carried out using a questionnaire that had been tested for validity and reliability, while data analysis used multiple linear regression analysis (t-test and F-test), which was preceded by prerequisite tests including normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. The results show that corporate reputation has a significant positive effect on customer loyalty at PT. Pegadaian Kebumen Branch. Customer value also has a significant positive effect on customer loyalty. However, service quality does not have a significant effect on customer loyalty. Simultaneously, corporate reputation, service quality, and customer value have a significant effect on customer loyalty at PT. Pegadaian Kebumen Branch.

Keywords: corporate reputation, service quality, customer value, customer loyalty.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan kemudahan-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PEGADAIAN CABANG KEBUMEN”. dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan sepanjang masa. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Program Studi Manajemen, Universitas Putra Bangsa Kebumen. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan arahan, motivasi, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Prihartini Budi Astuti, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi yang berarti kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Terima kasih atas segala ilmu dan dedikasi yang diberikan selama proses bimbingan.
2. Ayahanda tersayang, Kurniawan Eko Purwanto, S.E., M.M., yang kini telah beristirahat dengan damai di sisi-Nya. Kehadiranmu tetap hidup dalam semangat dan tekad penulis untuk menyelesaikan tanggung jawab ini hingga akhir. Semoga setiap langkah ini menjadi bentuk penghormatan atas segala cinta dan nilai yang telah Ayah tanamkan.

3. Ibunda tersayang, Siti Yulia Rofiqoh, S.Pd., atas doa, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak terhingga. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dalam setiap perjalanan penulis. Segala yang Ibu berikan akan selalu menjadi alasan untuk terus maju dan tidak menyerah.
4. Keluarga besar Almarhum Mbah Satari, yang telah memberikan doa, dukungan, serta semangat yang tulus selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih telah menjadi bagian dari kekuatan penulis dalam menempuh perjalanan akademik ini.
5. Kepada diri penulis sendiri, Fajria Rahma Hafidza. Terima kasih telah terus melangkah, menjaga semangat, dan tidak berhenti percaya bahwa setiap usaha memiliki waktunya sendiri untuk membuahkan hasil. Meski jalan yang dilalui tidak selalu mudah, kamu memilih untuk tetap fokus, berkembang, dan mengejar impian dengan cara yang kamu yakini. Ini adalah hasil dari ketekunan dan keberanianmu menghadapi proses. Teruslah melangkah, dengan kepala tegak dan hati yang tenang, karena ini baru permulaan dari banyak pencapaian besar lainnya. You've got this.
6. Kepada sahabat-sahabat terbaik, Muslikhatun Nisa, dan Ngiffah Shofiyah yang selalu hadir dengan dukungan, semangat, serta bantuan yang tulus di setiap proses dan tantangan yang penulis hadapi. Kebersamaan dan keikhlasan kalian menjadi bagian berharga dalam perjalanan ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak/Ibu dosen dan karyawan Universitas Putra Bangsa atas ilmu dan motivasi yang telah diberikan, serta jajaran karyawan PT. Pegadaian Cabang Kebumen atas segala bantuan dan kerja samanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian.....	14
1.5.1. Manfaat Teoritis	14
1.5.2. Manfaat Praktis	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15

2.1. Tinjauan Teori	15
2.1.1. Reputasi Perusahaan.....	15
2.1.2. Kualitas Pelayanan	17
2.1.3. Customer <i>Value</i>	20
2.1.4. Loyalitas Nasabah	22
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Hubungan Antar Variabel	35
2.4. Model Empiris.....	36
2.5. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	39
3.1.1. Objek Penelitian.....	39
3.1.2. Subjek Penelitian.....	39
3.2. Variabel Penelitian	39
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4. Instrumen dan Alat Pengumpulan Data.....	46
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1. Data	46
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data	48
3.6. Populasi dan Sampel	49
3.6.1. Populasi	49
3.6.2. Sampel.....	49
3.6.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.7. Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	51

3.7.2. Analisis Staistika	51
3.8. Alat Analisis Data	52
3.8.1. Uji Instrumen.....	52
3.8.2. Uji Asumsi Klasik	54
3.8.3. Analisis Regresi Berganda	56
3.8.4. Uji Hipotesis.....	57
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	61
4.1. Gambaran Umum	61
4.2. Analisis Deskriptif.....	61
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4.3. Analisis Statistik.....	64
4.3.1. Uji Validitas.....	64
4.3.2 Uji Reliabilitas	67
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3.4 Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis	72
4.4. Pembahasan.....	77
4.4.1 Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	77
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	78
4.4.3 Pengaruh Customer Value terhadap Loyalitas Nasabah.....	79
4.4.4 Pengaruh Reputasi Perusahaan, Kualitas Layanan, dan Customer Value secara Simultan terhadap Loyalitas Nasabah.....	80
BAB V SIMPULAN	81
5.1. Simpulan.....	81

5.2. Keterbatasan	82
5.3. Implikasi.....	83
5.3.1 Implikasi Praktis	83
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	85
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	90
I. Data Responden	91
II. Petunjuk Pengisian	91



DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Hasil Observasi Alasan Memilih Pegadaian	3
Tabel I- 2 Observasi Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas.....	4
Tabel II- 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	32
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Variabel Reputasi	42
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Variabel Kualitas	43
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Variabel	44
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Variabel Loyalitas Nasabah pada Kuesioner	45
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel IV- 4 Hasil Uji Validitas Variabel Reputasi Perusahaan	65
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Value	66
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	67
Tabel IV- 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	68
Tabel IV- 9 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel IV- 10 Hasil Uji Glejser	70
Tabel IV- 11 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	72
Tabel IV- 12 Uji Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel IV- 13 Hasil Uji t (Parsial).....	75
Tabel IV- 14 Hasil Uji F (Simultan)	76

Tabel IV- 15 Hasil Koefisien Determinasi.....	77
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Model Empiris.....	37
Gambar IV- 1 Uji Heteroskedastisitas	70
Gambar IV- 2 Uji Normalitas	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Pengantar Kuesioner
2. Kuesioner Penelitian
3. Tabulasi Data
4. Identitas responden
5. Uji Validitas
6. Uji Reabilitas
7. Uji asumsi klasik
8. Uji Multikolienaritas
9. Uji Heterokedastisitas
10. Uji Normalitas
11. Uji Hipotesis
12. Uji Parsial (Uji T)
13. Uji Simultan (Uji F)
14. Uji Koefisien Determinasi (Uji R)
15. Kartu Konsultasi Skripsi
16. Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi

