



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
NASABAH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT CEPAT  
AMAN (KCA) PADA PT PEGADAIAN**

Disusun oleh:

**DINDA DEVI SURYANI**

**NIM. 2004421016**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
AGUSTUS 2024**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
NASABAH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT CEPAT  
AMAN (KCA) PADA PT PEGADAIAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi  
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

**DINDA DEVI SURYANI  
NIM. 2004421016**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
AGUSTUS 2024**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Devi Suryani

NIM : 2004421016

Program Studi : D4 – Keuangan dan Perbankan

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 08 Agustus 2024



Dinda Devi Suryani

NIM. 2004421016



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dinda Devi Suryani  
NIM : 2004421016  
Program Studi : D4 – Keuangan dan Perbankan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 – Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Ida Nurhayati, S.H., M.H. 

Anggota Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M. 

**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 08/08/2024

Ketua Jurusan Akuntansi  
  
Dr. Sabar Warsini S.E., M.M.  
NIP. 196404151990032002



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Dinda Devi Suryani  
NIM : 2004421016  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D4 – Keuangan dan Perbankan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian

Disetujui oleh Pembimbing

Heri Abrianto, S.E., M.M.  
NIP. 196510051997021001

Diketahui Oleh  
Ketua Program Studi  
D4 – Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.  
NIP. 196510051997021001

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Devi Suryani  
NIM : 2004421016  
Program Studi : D4 – Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 08/08/2024

Yang menyatakan

(Dinda Devi Suryani)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian”, yang disusun sebagai salah syarat penyelesaian tugas akhir pada program Sarjana Terapan di Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penulisan laporan ini penulis banyak mendapatkan do’a, dukungan dan masukan dari berbagai pihak, maupun bimbingan dan pengarahan yang sangat bermanfaat. Oleh karena itu, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, dan kesehatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua saya tercinta Ibu Anik dan Bapak Sugeng Hariyanto, yang sudah memberikan dukungan dengan do’a dan perhatian selama menempuh pendidikan, baik secara moril dan materil kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana terapan.
3. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E, M.M, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
5. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D4 – Keuangan dan Perbankan, sekaligus sebagai dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan masukan dalam proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen Program Studi D4 – Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis dan untuk kemajuan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Teman-teman seperjuangan Assa, Shakila, Tarisa, Kayla, Anita, Surinta, dan Ratieh, yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk terus berjuang dalam penyusunan skripsi untuk mendapatkan gelar dan lulus bersama.
8. Anggota tari (YTТА), Audy, Muti, Talitha, Anisa Suryani, Amalia, Silva, dan Sarah, yang telah memberikan hiburan, semangat disaat penulis kesulitan dalam penyusunan skripsi.
9. Teman-teman dari Program Studi D4 – Keuangan dan Perbankan angkatan 2020, khususnya BKT A yang saling mendoakan dan membantu untuk sama-sama menyelesaikan tugas tingkat akhir.
10. K-pop grup BTS, Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkok, yang telah menemani penulis melalui karya-karyanya.
11. Member K-pop grup Seventeen, Choi Seungcheol, Yoon Jeonghan, Hong Jisoo, Moon Junhui, Kwon Soonyoung, Jeon Wonwoo, Lee Jihoon, Seo Myeongho, Kim Mingyu, Lee Seokmin, Boo Seungkwan, Chwe Hansol, Lee Chan, yang selalu menemani melalui lagu-lagu yang dinyanyikan dan memberikan motivasi serta hiburan dengan karya-karyanya yang ditayangkan di chanel youtube.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna karena memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari para pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan. Akhir dari kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam upaya penyelesaian skripsi ini.

Depok, 08 Agustus 2024

Dinda Devi Suryani  
2004421016



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dinda Devi Suryani  
Keuangan dan Perbankan Terapan

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT Pegadaian

### ABSTRAK

PT Pegadaian menyalurkan kredit berupa gadai dan fidusia, dalam menjalankan bisnisnya, PT Pegadaian menghadapi tantangan berupa pertumbuhan lembaga pegadaian swasta di Indonesia, yang membuat perusahaan terus berinovasi terhadap sejumlah produk dan layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Non-Probability Sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian dengan kriteria tertentu dengan teknik sampling *sampling purposive*, dan dengan teknik analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Lalu, kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan, terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Sehingga, membuat nasabah merasakan pelayanan yang berkualitas serta percaya kepada PT Pegadaian dan mendapatkan manfaat pada saat menggunakan produk Kredit Cepat Aman (KCA).

**Kata Kunci:** KCA, gadai, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, pengambilan keputusan



Dinda Devi Suryani  
*Applied Finance and Banking*

*The Influence of Service Quality and Customer Trust on Fast and Safe Credit (KCA) Decision Making at PT Pegadaian*

**ABSTRACT**

*PT Pegadaian distributes credit in the form of pawn and fiduciary, in running its business, PT Pegadaian faces challenges in the form of the growth of private pawn institutions in Indonesia, which makes the company continue to innovate a number of products and services. The purpose of this study is to test and analyze the effect of service quality and customer trust on the decision making of Fast Secure Credit (KCA) at PT Pegadaian. Sampling was carried out using the Non-Probability Sampling technique. The sample used in this study were PT Pegadaian customers with certain criteria with purposive sampling techniques, and with multiple linear regression analysis techniques using SPSS version 27. The results of the study showed that partially the quality of service and customer trust had a significant effect on the decision making of Fast Secure Credit (KCA) at PT Pegadaian. Then, the quality of service and customer trust had a positive and significant effect simultaneously, on the decision making of Fast Secure Credit (KCA) at PT Pegadaian. Thus, making customers feel quality service and trust in PT Pegadaian and get benefits when using the Fast Secure Credit (KCA) product.*

**Keywords:** *KCA, pawn, service quality, customer trust, decision making*

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Kepercayaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Pengambilan Keputusan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terdahulu .....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Objek Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Metode Analisis Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3 Analisis Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Kriteria Umum Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Gambaran Distribusi Item Pernyataan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Uji Instrumen Data .....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.3.1 Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.4 Uji Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.5 Hasil Uji Hipotesis.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.6 Analisis dan Pembahasan Penelitian...</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>69</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Lembaga Keuangan Bukan Bank di Indonesia.....	2
Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Rekening Aktif Produk Gadai .....	3
Tabel 1.3 Data Jumlah Nasabah PT Pegadaian Periode 2019 - 2023 .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Skor Kepentingan Tiap Indikator Likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas Alpha Cronbach.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Gambaran Distribusi Item Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Gambaran Distribusi Item Kepercayaan Nasabah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Gambaran Distribusi Item Pengambilan Keputusan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Hasil Uji Glejser .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penyaluran Kredit PT Pegadaian Periode 2019 – 2023.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.2 Kriteria Responden Berdasarkan Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.3 Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.4 Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.5 Kriteria Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.6 Kriteria Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi KCA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.7 Grafik Normal Probability Plot.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.8 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Bimbingan Skripsi.....	76
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	83
Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen .....	87
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	89
Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	91
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis .....	91



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perekonomian Indonesia menunjukkan tanda-tanda pemulihan pasca-kemerosotan akibat pandemi. Sistem keuangan memegang peranan penting dalam perekonomian dengan memfasilitasi redistribusi dana dari entitas yang surplus kepada entitas yang mengalami defisit (OJK, 2024). Dalam sistem keuangan, lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting, yaitu sebagai penggerak utama dalam menghimpun dana masyarakat (Mahardika, 2015). Menurut undang-undang Nomor 14 Tahun 1967 Pasal 1 huruf b, lembaga keuangan adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya dibidang keuangan, menarik uang dari dan menyalurkan ke dalam masyarakat. Secara umum, lembaga keuangan dapat dikelompokkan dalam 2 bentuk yaitu bank dan bukan bank. Lembaga keuangan perbankan maupun non perbankan, memiliki tujuan yang sama yaitu untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana publik melalui operasi sektor keuangan seperti transmudasi aset (*assets transmutation*), likuiditas (*liquidity*), dan alokasi pendapatan (*income allocation*) dan transaksi (*transaction*). Bank melakukan berbagai kegiatan termasuk membuka rekening investasi, catatan keuangan, penyimpanan, pembayaran kartu kredit, dan administrasi penyimpanan langsung. Sementara itu, kegiatan lembaga keuangan non-bank berfokus pada kegiatan seperti penjualan saham, penyaluran kredit, dan investasi modal.

Jenis lembaga keuangan bukan bank terdiri dari lembaga asuransi, lembaga pembiayaan, lembaga dana pensiun dan lembaga jasa keuangan lainnya atau lembaga keuangan khusus. Lembaga keuangan khusus didirikan dengan tujuan untuk melaksanakan tugas dan peran tertentu, yang sering dikaitkan dengan upaya untuk mendukung inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Lembaga keuangan ini meliputi lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, pegadaian, lembaga penjaminan, perusahaan pembiayaan perumahan sekunder, dan lembaga keuangan mikro. Berikut ini disajikan jumlah lembaga keuangan di Indonesia.

Tabel 1.1 Jenis Lembaga Keuangan Bukan Bank di Indonesia

Jenis Lembaga Keuangan	Jumlah/Unit
Lembaga Keuangan Mikro	242
Lembaga Pembiayaan	209
Dana Pensiun	201
Asuransi	150
Pergadaian	122
<i>Financial Technology</i>	102
Lembaga Penjamin	22

Sumber: Statistik Lembaga Keuangan 2022/2023 Volume 25 (2024)

Pada tabel 1.1 menunjukkan jumlah lembaga keuangan bukan bank di Indonesia, dengan berbagai jenis dan banyaknya jumlah lembaga keuangan tersebut, setiap perusahaan harus memiliki strategi dalam menjalankan bisnisnya. Terdapat 122 unit lembaga pergadaian di Indonesia, yang berarti bahwa lembaga pergadaian harus bersaing untuk mempertahankan bisnis dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pergadaian, definisi usaha pergadaian adalah segala usaha menyangkut pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak, jasa titipan, jasa taksiran, dan/atau jasa lainnya, termasuk yang diselenggarakan berdasarkan prinsip syariah. Tujuan utama usaha pergadaian adalah memberikan bantuan dana cepat untuk pengembangan usaha dan kebutuhan tak terduga melalui kredit, pembiayaan berbasis gadai, dan jasa fidusia. Kegiatan usaha pergadaian yang tercantum dalam POJK adalah melalui penyaluran dana kredit dengan agunan berdasarkan ketentuan peraturan gadai, penyaluran dana tunai dengan agunan berdasarkan perjanjian fidusia, pelayanan jasa penitipan barang berharga, pemberian jasa penilaian, dan kegiatan di luar pegadaian seperti memperoleh penghasilan melalui komisi (*fee-based income*).

PT Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan bukan bank dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pertama yang bergerak di bidang usaha gadai, memiliki tujuan untuk menyalurkan dana kepada masyarakat, khususnya



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

masyarakat kelas bawah, dengan prosedur yang sederhana. Penyaluran dana tersebut, diharapkan dapat dimanfaatkan masyarakat untuk meningkatkan jumlah produksi pada usahanya, melakukan kegiatan investasi, dan memenuhi kebutuhan konsumtif masyarakat. Kehadiran PT Pegadaian juga diharapkan dapat mencegah maraknya lembaga keuangan informal yang pada umumnya akan merugikan masyarakat, seperti rentenir.

Saat ini kredit sudah menjadi hal yang biasa, terutama bagi masyarakat yang memerlukan dana. Kredit dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari atau untuk membiayai operasional usaha (Harahap dan Affandi, 2023). PT Pegadaian menyalurkan kredit berupa gadai dan fidusia, yang menawarkan berbagai layanan yang terkait dengan proses gadai barang berharga. Salah satu produk kredit PT Pegadaian yaitu Kredit Cepat Aman (KCA). Produk Kredit Cepat Aman (KCA) merupakan penyaluran pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, cepat, dan aman dengan barang jaminan yang menjadi agunan berupa perhiasan emas/permata, logam mulia, kendaraan bermotor, barang elektronik, kain, jam tangan, tas, hingga alat rumah tangga (Pegadaian 2022). Berikut ini disajikan data perbandingan rekening aktif produk gadai PT Pegadaian.

Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Rekening Aktif Produk Gadai

Tahun	Jenis Produk (Unit)		
	Gadai KCA	Krasida	Gadai Efek
2019	9.717.751	134.018	38
2020	9.470.002	127.707	102
2021	8.959.472	151.333	145
2022	9.130.150	174.451	155
2023	9.246.331	200.813	174
<b>Total</b>	<b>46.523.706</b>	<b>788.322</b>	<b>614</b>

Sumber: Laporan Tahunan PT Pegadaian

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan perbandingan jumlah rekening aktif nasabah produk gadai periode 2019 – 2023, produk Kredit, Cepat, Aman (KCA) memiliki jumlah rekening aktif paling banyak diantara produk gadai yang lain. Dari data tersebut menunjukkan bahwa, produk Kredit Cepat Aman (KCA) yang memberikan proses penerimaan lebih cepat dibandingkan dengan produk kredit lain sangat diminati oleh masyarakat, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan

dana dalam jumlah yang tidak terlalu besar namun membutuhkannya dengan segera.

Saat melakukan kegiatan penyaluran kredit tersebut, PT Pegadaian menghadapi tantangan berupa pertumbuhan lembaga pegadaian swasta di Indonesia. Saat ini pertumbuhan lembaga pegadaian swasta semakin pesat yakni mencapai 129 lembaga pegadaian swasta konvensional berizin. Hal tersebut membuat PT Pegadaian terus berinovasi terhadap sejumlah produk dan layanan, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan nilai tambah berupa kepercayaan kepada nasabah untuk menghadapi persaingan dengan lembaga pegadaian swasta lainnya. Tantangan lain yang dihadapi adalah persaingan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat membuat pelanggan puas dengan memberikan pelayanan yang baik, karena perusahaan harus mampu mempertahankan posisinya dalam persaingan yang semakin ketat (Saputra, 2013).

Kualitas layanan mengacu pada tingkat keunggulan tertentu yang ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi untuk memenuhi harapan dan keinginan konsumen. (Agustin dkk. 2022). Pelayanan yang baik pada suatu perusahaan akan bermanfaat bagi pelanggan dan akan berdampak pada kepercayaan pelanggan.

Dalam menjalankan bisnisnya, PT Pegadaian memberikan layanan gadai memiliki nilai kolaborasi, kepercayaan, dan transparansi. PT Pegadaian telah mengembangkan usahanya dengan menyediakan layanan gadai mikro yang ditujukan untuk individu yang mengalami kesulitan keuangan. Pada tahun 2023 PT Pegadaian mencatat adanya pertumbuhan penyaluran pembiayaan gadai. Penyaluran gadai tersebut dengan barang jaminan berupa emas. Barang jaminan emas masih mendominasi portofolio sebagai barang jaminan yang digadaikan. Pembiayaan gadai yang disalurkan perusahaan tumbuh sekitar 8% sampai 9% *year on year* (YoY) menjadi Rp 50 triliun (Ferdianto, 2024). Pertumbuhan tersebut dapat dilihat dari data penyaluran kredit berikut ini.

**Hak Cipta :**

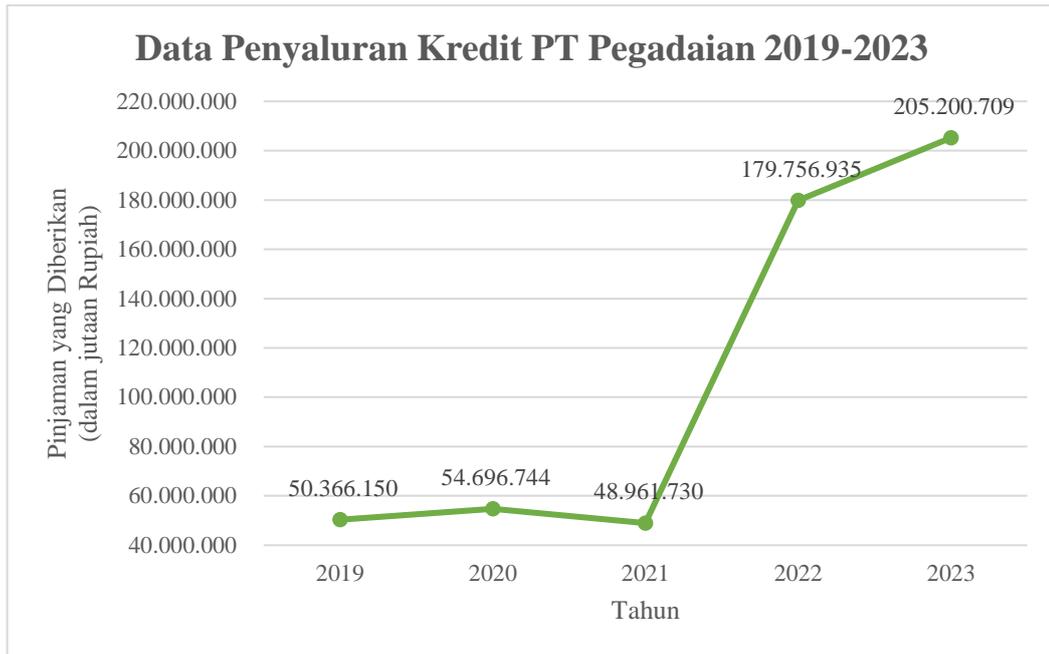
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.1 Data Penyaluran Kredit PT Pegadaian Periode 2019 – 2023

Sumber: Laporan Tahunan PT Pegadaian

Berdasarkan data grafik 1.1 diketahui bahwa penyaluran kredit pada PT Pegadaian mengalami fluktuasi, dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 penyaluran kredit mengalami penurunan 10,48% dan pada dua tahun berikutnya penyaluran kredit terus mengalami peningkatan.

Pada tahun 2020, PT Pegadaian melakukan normalisasi gerai sebanyak 220 gerai Pegadaian di seluruh Indonesia. Perubahan normalisasi tersebut dilakukan untuk lebih mengembangkan layanan dan membuat nasabah lebih nyaman saat bertransaksi di outlet. Normalisasi gerai akan difokuskan pada desain, aksesibilitas, interaksi, serta fungsi ruang yang lebih fleksibel dan nyaman. Perubahan gerai dilakukan untuk lebih mengembangkan citra merek, gerai PT Pegadaian menjadi lebih kekinian dan mendapatkan pangsa pasar nasabah baru melalui desain bangunan yang lebih kekinian dan elegan. Desain lokasi baru dan lama yang lebih kekinian dan elegan menjadi pembeda satu sama lain. Terdapat ruang untuk layanan khusus bagi nasabah prioritas dan ruang untuk *sales relationship officer*. Selain itu, akan dilakukan perubahan desain dan kualitas material yang lebih baik dari yang diharapkan, serta penyesuaian terhadap *new normal* dalam layanan nasabah, seperti penggunaan sekat akrilik pada meja dan konter transaksi, tempat duduk terpisah

yang dapat disesuaikan dengan jarak, serta tempat cuci tangan dan *hand sanitizer* (Nurhidayat, 2020).

Tabel 1. 3 Data Jumlah Nasabah PT Pegadaian Periode 2019 - 2023

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase Kenaikan
2019	13.857.848	-
2020	16.927.596	22,15%
2021	19.669.037	16,20%
2022	21.856.948	11,12%
2023	24.400.000	11,63%

Sumber: Laporan Tahunan PT Pegadaian

Besarnya jumlah nasabah, menunjukkan kepercayaan masyarakat yang tinggi pada PT Pegadaian begitupun sebaliknya. Pada tabel 1.3 diketahui selama lima tahun terakhir, jumlah nasabah mengalami peningkatan. Berdasarkan data tersebut tentu ada berbagai faktor yang menyebabkan kenaikan jumlah nasabah secara signifikan. Kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah dapat menjadi faktor yang kemungkinan menjadi penyebab kenaikan jumlah nasabah PT Pegadaian. Oleh karena itu, perlu mencari tahu lebih lanjut mengenai faktor-faktor tersebut.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah PT Pegadaian kantor cabang Salemba, menerima segala saran dan keluhan melalui portal pengaduan pegadaian di website Monitoring dan Evaluasi (MONEV). Pada periode tahun 2020 – 2022 terdapat delapan keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Selanjutnya, terdapat keluhan yang ditujukan pada kantor UPC, keluhan tersebut berupa sisa hasil barang lelang yang tidak dapat diperpanjang pada masa pandemi. Dengan adanya keluhan tersebut pihak manajemen PT Pegadaian menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah (Henry, 2021).

Berdasarkan hasil temuan yang dilakukan oleh Huda, Sukidin, dan Wahyuni (2019), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Selain itu, penelitian mereka menunjukkan bahwa prosedur kredit dan suku bunga juga merupakan faktor yang berpengaruh dalam membentuk keputusan nasabah terkait pengambilan kredit. Sedangkan menurut hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Cahya dkk. (2021) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pada variabel kepercayaan, menurut Diza, Moniharapon, dan Ogi (2016) menyebutkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian dari Mawey, Tumbel, dan Ogi (2018) yang menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penyebab adalah karena nasabah yang memiliki kepercayaan dengan produk perusahaan belum berarti mereka merasa puas dengan produk tersebut, sehingga kepercayaan bukan menjadi alasan nasabah merasa puas.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, penulis termotivasi untuk membuat penelitian terkait dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kredit pada PT Pegadaian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT Pegadaian”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam proses penyaluran dana ke masyarakat terdapat beberapa faktor penting diantaranya adalah mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah. PT Pegadaian berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai harapan nasabah/debitur dan senantiasa memenuhi hak-hak nasabah/debitur secara konsisten (Pegadaian, 2023).

Dalam menciptakan strategi dan komitmen tersebut, PT Pegadaian masih mendapatkan keluhan nasabah, yaitu mengenai bukti fisik lelang barang dan kualitas pelayanan yang diberikan kantor UPC. Karyawan kantor UPC tidak memberikan bukti transaksi yang diminta oleh nasabah melainkan hanya memberikan foto excel yang berisi daftar barang lelang dan tidak bisa bertransaksi karena kendala operasional dari kantor pusat.

Faktor lain adalah adanya perbedaan hasil dari penelitian terdahulu, yang diteliti oleh Huda dkk. (2019) dan Cahya dkk. (2021) menunjukkan hasil yang berbeda di setiap penelitiannya pada variabel kualitas pelayanan. Lalu, menurut Diza dkk. (2016) dan Mawey dkk. (2018) menunjukkan hasil yang berbeda di setiap penelitian pada variabel kepercayaan pelanggan.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik untuk meneliti variabel tersebut. Pada penelitian ini penulis membatasi masalah pada kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah karena kedua variabel tersebut merupakan hal yang sangat penting dan diperhatikan oleh nasabah ketika akan melakukan transaksi kredit pada kantor cabang PT Pegadaian.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian di atas, maka pertanyaan yang dibuat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara simultan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara simultan terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Penulis  
 Penelitian ini berperan sebagai alat untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam berpikir secara ilmiah agar dapat memperoleh pemahaman

yang mendalam dalam menghadapi permasalahan yang serupa di masa depan, terutama yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepercayaan nasabah.

## 2. Bagi PT Pegadaian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi praktis untuk menjalankan kegiatan bisnisnya serta dapat dimanfaatkan sebagai salah satu bentuk prospek untuk mendorong perkembangan baru dalam bidang pelayanan yang diberikan sehingga kepercayaan nasabah tetap terjaga dan keluhan mengenai transaksi nasabah dapat dibatasi serta mutu pelayanan dapat ditingkatkan sehingga dapat berpengaruh terhadap penyaluran kredit oleh PT Pegadaian.

## 3. Bagi Politeknik Negeri Jakarta

Temuan dari penelitian ini diharapkan akan menambah pustaka sebagai referensi peneliti berikutnya dan mendukung penerapan praktis dari teori-teori yang dipelajari dalam lingkungan akademis.

## 4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai variabel yang telah diteliti, serta dapat menambah referensi untuk penelitian lain dengan permasalahan sejenis.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai pembahasan yang ada pada skripsi ini sehingga mempermudah pemahaman pembaca. Sistematika penulisan terdiri dari lima bab yang setiap bab saling berhubungan, sebagai berikut:

Bab I, Pendahuluan. Dalam bab ini menjelaskan latar belakang kontekstual dari masalah ini, dengan fokus pada tantangan yang terkait dengan variabel independen untuk mendukung pokok bahasan yang dipilih. Rumusan masalah memuat pertanyaan-pertanyaan yang menjadi landasan penelitian selanjutnya. Sistematika penulisan, yang memberikan gambaran khusus tentang setiap bab yang akan dimasukkan dalam penelitian, dan tujuan penelitian, yang meliputi harapan dan manfaat penelitian ini bagi berbagai pihak.



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bab II, Tinjauan Pustaka. Dalam bab ini, menyajikan teori dan penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

Bab III, Metodologi Penelitian. 1. Bagian ini menguraikan metodologi penelitian yang digunakan, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, jenis data, serta lokasi dan prosedur pengumpulan data, beserta metode analisis data.

Bab IV, Hasil Penelitian dan Pembahasan. Dalam bagian ini, data yang diperoleh diproses dan dianalisis, diikuti dengan penyajian hasil dalam bentuk tabel dan grafik, disajikan secara argumentatif, didukung oleh perbandingan dengan hasil penelitian sebelumnya. Selain itu, bagian ini memberikan penjelasan tentang hasil pengujian hipotesis.

Bab V, Simpulan dan Saran. Bab ini menguraikan simpulan yang diambil dari hasil pengolahan data. Selain itu, bab ini juga berisi rekomendasi yang diberikan kepada pihak-pihak terkait.

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap nasabah PT Pegadaian dengan domisili Jakarta Pusat mengenai dampak kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan PT Pegadaian semakin meningkat, maka dapat mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah untuk melakukan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Dari indikator secara keseluruhan, PT Pegadaian memiliki kualitas pelayanan yang baik, yang dapat dilihat dari gambaran distribusi pernyataan item, pada dimensi keandalan karyawan dalam melayani nasabah dengan persentase 87% dan gedung kantor yang bersih, nyaman, serta memiliki fasilitas yang memadai. Meskipun keseluruhan pelayanan sudah baik, akan tetapi masih terdapat penilaian rendah pada dimensi empati dengan persentase 83%, persentase tersebut paling rendah dibandingkan dengan dimensi pernyataan lainnya yang diajukan kepada nasabah, karena nasabah merasa ada kekurangan pada karyawan yang belum memahami keinginan nasabah dan mengutamakan kepentingan nasabah.
2. Variabel kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan. Apabila kepercayaan nasabah yang diberikan kepada PT Pegadaian semakin meningkat, maka dapat mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah untuk melakukan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Dari indikator secara keseluruhan, PT Pegadaian memiliki kepercayaan nasabah yang baik, hal tersebut dapat dilihat dari gambaran distribusi item pernyataan, pada dimensi probabilitas subjektif dari ketergantungan yang memiliki persentase 86,40%, di mana pada dimensi tersebut nasabah bersedia kepada PT Pegadaian untuk mengikuti seluruh rangkaian transaksi Kredit Cepat Aman (KCA) secara langsung pada kantor PT Pegadaian, yang artinya nasabah

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

percaya prosedur tersebut dilakukan untuk mempermudah proses transaksi. Tetapi, penilaian terendah terletak pada dimensi kesediaan untuk bergantung yang memiliki persentase 81,40%, dikarenakan nasabah belum bersedia untuk menerima segala risiko yang mungkin akan terjadi pada saat melakukan transaksi Kredit Cepat Aman (KCA).

3. Kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan, terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah sebesar 42,20%, dengan persentase kurang dari 50% tersebut membuat PT Pegadaian harus melakukan inovasi terhadap kualitas pelayanan seperti meningkatkan kompetensi karyawan atau dapat menambahkan fasilitas yang ada pada outlet, sedangkan 57,80% pengambilan keputusan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa, variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah pada PT Pegadaian memegang peranan cukup penting dalam peningkatan Pengambilan Keputusan untuk transaksi Kredit Cepat Aman (KCA). Semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada nasabah, dan Kepercayaan Nasabah kepada PT Pegadaian, maka semakin tinggi pula tingkat Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah pada PT Pegadaian berpengaruh sebesar 42,20%, dari hasil persentase tersebut PT Pegadaian dapat terus melakukan peningkatan seperti melakukan sertifikasi kompetensi untuk karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah, peningkatan fasilitas agar nasabah merasa nyaman, dan terus meningkatkan kepercayaan nasabah dengan menjaga data yang nasabah berikan pada saat bertransaksi.



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Pada penelitian selanjutnya, dapat melakukan eksplorasi terhadap variabel lainnya untuk menganalisis pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan terkait Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian atau dengan objek lain, seperti produk-produk yang dimiliki PT Pegadaian. Selain itu, penelitian ini hanya difokuskan pada nasabah PT Pegadaian yang berdomisili di wilayah Jakarta Pusat, sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian pada wilayah yang berbeda dan menarik yang dapat diteliti selanjutnya, seperti wilayah yang masih belum mengerti mengenai produk PT Pegadaian. Dengan demikian, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengkaji berbagai topik menarik, seperti topik mengenai produk-produk PT Pegadaian yang masih belum diketahui oleh konsumen.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Karina Rizki, Erlina Puspitaloka Mahadewi, Ahmad Irfandi, and Veza Azteria. 2022. "The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction Pt. CAR Life Insurance During The Covid-19 Pandemic." *International Journal of Health and Pharmaceutical* 2(2):357–66. doi: <https://doi.org/10.51601/ijhp.v2i2.50>.
- Arifin, Johar. 2017. *SPSS 24 Untuk Penelitian Dan Skripsi*. Cetakan kedua. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ayuningtiyas, Kartika, and Hendra Gunawan. 2018. "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapak Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Batam." *Journal of Applied Business Administration* 2(1):152–65.
- Badan Pusat Statistik. 2024. *Statistik Lembaga Keuangan (Financial Institution Statistics) 2022/2023*. Jakarta.
- Cahya, Agus Dwi, Rizky Andrian, Renita Carla Ramadhani, and Erni Dwijayanti. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Roti Bakar 97)." *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)* 5(1):175–83. doi: 10.29408/jpek.v5i1.3444.
- Diza, Farah, Silcyljeova Moniharapon, and Imelda W. J. Ogi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIFGROUP Cabang Manado)." *Jurnal EMBA* 4(1):109–19.
- Ferdianto, Arif. 2024. "Pegadaian Salurkan Pembiayaan Gadai Rp 50 Triliun Sepanjang Tahun 2023." *Kontan.CO.ID*, February 14.
- Ghozali, Imam. 2016. *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif: Untuk Akuntansi, Bisnis, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yoga Pratama.
- Harahap, Evi Syuriani, and Muhammad Rispan Affandi. 2023. "Analisis Penyaluran Kredit Cepat Aman (KCA) Di PT. Pegadaian." *Journal of Management, Economic and Accounting (JMEA)* 2(3):12–18.
- Henry. 2021. "Kecewa Layanan Pegadaian UPC Mall Ambassador." *DetikNews*, October 17.
- Huda, Badrul, Sukidin, and Sri Wahyuni. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember." *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 13(1):87–93. doi: 10.19184/jpe.v13i1.10425.
- Idrus, Salim Al. 2019a. *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep Dan Teori*. edited by Amirullah. Malang: MNC Publishing.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Iskandar, Dani, and Muhammad Irfan Bahari Nasution. 2019. “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU).” *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan; Hasil Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 1(1):128–37. doi: 10.30596/snk.v1i1.3590.
- Karmila. 2010. *Kredit Bank*. Pertama. edited by F. Puspitasari. Bantul: KTSP.
- Kasmir. 2018. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Revisi 2014. Depok: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2018. *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*. 1st ed. Depok: Rajawali Pers.
- Kementerian Keuangan. 1967. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1967 Tentang Pokok-Pokok Perbankan*. Indonesia: Kementerian Keuangan.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th ed. London: Pearson Education.
- Lupiyoadi, Rambat, and A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2nd ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahardika, Dewa P. K. 2015. *Mengenal Lembaga Keuangan*. Bekasi: Gramata Publishing.
- Mawey, Thalia Claudia, Altje L. Tumbel, and Imelda W. J. Ogi. 2018. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SulutGo.” *Jurnal EMBA* 6(3):1198–1207.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Pertama. Jakarta: KENCANA.
- Nurhidayat, Despian. 2020. “Tingkatkan Mutu Pelayanan, Pegadaian Lakukan Standardisasi Outlet.” *Media Indonesia*, October 29.
- OJK. 2016. *POJK Nomor 31/POJK.05/2016 Tentang Usaha Pergadaian*. Indonesia.
- OJK. 2024. “Stabilitas Sistem Keuangan.” *Otoritas Jasa Keuangan*.
- Pegadaian. 2021. *Empowering Core Business and Resilience through Digitalization (Laporan Tahunan)*. Jakarta.
- Pegadaian (Persero). 2019. *DIGITALISME (Laporan Tahunan)*. Jakarta.
- Pegadaian (Persero). 2020. *DRIVING SUSTAINBILITY (Laporan Tahunan)*. Jakarta.
- Priyatno, Duwi. 2017. *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. edited by R. I. Utami. Yogyakarta: ANDI.
- Pegadaian. 2022. *Perluasan Ekosistem Yang Inklusif Dan Empowering (Laporan Tahunan)*. Jakarta.

- Pegadaian. 2023. *Growing Stronger Achieve Higher (Laporan Tahunan)*. Jakarta.
- Rosalina, Sherly, and Hartono Subagio. 2016. "Analisa Pengaruh Product Image Terhadap Purchase Intention Dengan Trust Sebagai Variabel Intevening Pada Blesscon PT. Superior Prima Sukses." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1(1):1–11.
- Saputra, Falla Ilhami. 2013. "Kualitas Layanan, Citra Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 11(3):445–57.
- Sawhani, Dhiraj Kelly. 2021. *Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan, Dan Kepercayaan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. 2021. *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Penelitian Tindakan)*. ke-3. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. 2nd ed. Yogyakarta: ANDI.
- Yu, Chian-Son. 2015. "Antecedents and Consequences of Trust in Using Mobile Banking." *MIS Review* 20(2):27–56. doi: 10.6131/MISR.2015.2002.02.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1. Lembar Bimbingan Skripsi

Lembar Bimbingan

NIM : 2004421016  
 Nama : Dinda Devi Suryani  
 Progam Studi : D4 – Keuangan dan Perbankan  
 Nama Dosen Pembimbing : Heri Abrianto, S.E., M.M.  
 Pembimbing Ke : 1 (Satu)

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
Rabu 06/03/2024	Diskusi mengenai judul, metode penelitian dan objek penelitian	
Selasa 30/04/2024	Revisi Bab I - Latar Belakang	
Senin 06/05/2024	Revisi Bab I	
Rabu 08/05/2024	Revisi Bab I	
Selasa 14/05/2024	Revisi Bab I & 2	
Jumat 17/05/2024	Revisi Bab I & II	
Rabu 22/05/2024	Ace Bab I & II	
	Ace Bab III	
Jumat 26/07/2024	Revisi Bab IV & V	
Senin 29/07/2024	Ace	

Menyetujui Ketua Progam Studi  
 D4 – Keuangan dan Perbankan  
 Depok, 29 Juli 2024

(Heri Abrianto, S.E., M.M.)  
 NIP. 196510051997021001



## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Yth,

Bapak/Ibu/ Saudara Responden Penelitian

Perkenalkan saya Dinda Devi Suryani, mahasiswi tingkat akhir Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta. Sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT Pegadaian”**, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat meluangkan waktu dan mengisi kuesioner dengan benar, agar informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia dan saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan hasil kuesioner tersebut.

Apabila terdapat informasi yang sekiranya kurang jelas dan ingin ditanyakan, silahkan menghubungi peneliti melalui kontak di bawah ini:

E-mail: [dinda.devisuryani.ak20@mhs.w.pnj.ac.id](mailto:dinda.devisuryani.ak20@mhs.w.pnj.ac.id)

Whatsapp: <http://wa.me/6285868970714>

Demikian yang ingin saya sampaikan, atas bantuan ketersediaan para responden dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Dinda Devi Suryani

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner:**

1. Bacalah dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan seksama
2. Dimohon agar menjawab setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner
3. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan apa yang Anda rasakan
4. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam pernyataan ini

**I. Pertanyaan Penyaringan (*Screening Question*)**

1. Apakah Anda merupakan nasabah PT Pegadaian yang berdomisili di Jakarta Pusat?
  - a. Ya
  - b. Tidak

Jika anda menjawab “**Ya**” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya

Jika anda menjawab “**Tidak**” berhenti menjawab pertanyaan sampai di sini dan terimakasih.

2. Apakah Anda pernah atau sedang melakukan transaksi Kredit Cepat Aman (KCA) secara langsung pada outlet PT Pegadaian?
  - a. Ya
  - b. Tidak

Jika anda menjawab “**Ya**” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya

Jika anda menjawab “**Tidak**” berhenti menjawab pertanyaan sampai di sini dan terimakasih.

**II. Pertanyaan Profile**

Berikut adalah pertanyaan terkait profil responden. Diharapkan untuk menjawab setiap pertanyaan dengan jujur dan benar. Data yang diberikan pada kuesioner ini akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya.

No.	Keterangan	Jenis Isian
1.	Nama Lengkap	.....
2.	Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Perempuan <input type="radio"/> Laki-Laki



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Keterangan	Jenis Isian
3.	Usia	<input type="radio"/> 18 – 23 Tahun <input type="radio"/> 24 – 30 Tahun <input type="radio"/> 31 – 40 Tahun <input type="radio"/> 41 – 50 Tahun
4.	Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> SD/Sederajat <input type="radio"/> SMP/Sederajat <input type="radio"/> SMA/Sederajat <input type="radio"/> Diploma (D1, D2, D3) <input type="radio"/> Sarjana (S1, D4) <input type="radio"/> Pascasarjana (S2, S3)
5.	Pekerjaan	<input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> PNS/ASN <input type="radio"/> Karwayan Swasta <input type="radio"/> Wiraswasta <input type="radio"/> Lainnya (...)
6.	Pendapatan Per Bulan	<input type="radio"/> < Rp 1.000.000 <input type="radio"/> Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000 <input type="radio"/> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000 <input type="radio"/> Rp 10.000.000 – Rp 15.000.000 <input type="radio"/> > Rp 15.000.000
7.	Berapa kali Anda pernah melakukan transaksi Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian?	<input type="radio"/> 1 kali <input type="radio"/> 2 – 5 kali <input type="radio"/> ≥ 5 kali
8.	No. Telepon/ E- wallet (digunakan sebagai pengiriman hadiah)	.....

### III. Pertanyaan Indikator Penelitian

- 1) Pilihlah jawaban yang Anda anggap paling sesuai pada pilihan yang disediakan.
- 2) Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.
- 3) Kriteria jawaban:
  - 1 = Sangat Tidak Setuju
  - 2 = Tidak Setuju
  - 3 = Ragu-ragu
  - 4 = Setuju
  - 5 = Sangat Setuju



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

• **Kualitas Pelayanan (X1)**

No.	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	RG	S	SS
1.	Menurut saya gedung kantor PT Pegadaian bersih, nyaman, dan memiliki fasilitas yang memadai.					
2.	Menurut saya PT Pegadaian memiliki karyawan yang berpenampilan rapi, bersih, wangi dan menarik saat melakukan pelayanan.					
3.	Menurut saya karyawan PT Pegadaian memahami kebutuhan nasabah dan mengutamakan kepentingan nasabah.					
4.	Menurut saya karyawan PT Pegadaian melayani sesuai dengan SOP yang ada dan melayani dengan sepenuh hati.					
5.	Menurut saya karyawan PT Pegadaian memberikan informasi yang dibutuhkan secara terperinci mengenai Kredit Cepat Aman (KCA).					
6.	Saya merasa bahwa PT Pegadaian menangani masalah dan keluhan saya mengenai produk Kredit Cepat Aman (KCA) dengan segera.					
7.	Menurut saya karyawan PT Pegadaian memiliki kompetensi profesional sehingga saya merasa aman saat melakukan transaksi Kredit Cepat Aman (KCA)					

• **Kepercayaan Nasabah (X2)**

No.	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	RG	S	SS
<i>Trusting Belief</i> (Persepsi Pihak yang Percaya)						
1.	Saya percaya bahwa PT Pegadaian memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan memberikan pelayanan yang terbaik.					
2.	Saya percaya bahwa PT Pegadaian dapat memenuhi kebutuhan nasabah					



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	RG	S	SS
	dengan cepat, tanggap, dan tepat waktu.					
3.	Saya percaya bahwa produk Kredit Cepat Aman (KCA) dapat memenuhi kebutuhan saya.					
4.	Saya percaya bahwa karyawan PT Pegadaian menyampaikan seluruh informasi yang dibutuhkan mengenai produk Kredit Cepat Aman (KCA).					
<i>Trusting Intention (Niat Mempercayai)</i>						
5.	Saya bersedia menerima risiko yang mungkin terjadi pada saat melakukan transaksi Kredit Cepat Aman (KCA).					
6.	Saya bersedia untuk memberikan informasi pribadi saya yang dibutuhkan saat melakukan transaksi Kredit Cepat Aman (KCA).					
7.	Saya bersedia untuk mengikuti seluruh rangkaian transaksi Kredit Cepat Aman (KCA) secara langsung pada kantor PT Pegadaian.					
8.	Saya bersedia untuk memenuhi permintaan yang diajukan selama proses transaksi Kredit Cepat Aman (KCA).					

• **Pengambilan Keputusan (Y)**

No.	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	RG	S	SS
1.	Saya memilih produk Kredit Cepat Aman (KCA) karena sesuai dengan kebutuhan saya.					
2.	Saya mendapatkan informasi mengenai produk Kredit Cepat Aman (KCA) dari media sosial dan sumber terdekat (teman atau keluarga).					
3.	Saya melakukan evaluasi terhadap beberapa produk dan layanan dari perusahaan gadai swasta sebelum memutuskan untuk menggunakan produk dan layanan pada PT Pegadaian.					

No.	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	RG	S	SS
4.	Saya memutuskan melakukan transaksi kredit pada PT Pegadaian karena pelayanan yang diberikan dan saya percaya bahwa produk Kredit Cepat Aman (KCA) sesuai dengan yang saya butuhkan.					
5.	Saya merasa percaya dan puas dengan pelayanan PT Pegadaian, serta akan merekomendasikan produk Kredit Cepat Aman (KCA) kepada orang lain.					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Lampiran 3. Tabulasi Data

## TABULASI DATA RESPONDEN

Rspdn	Kualitas Pelayanan								Kepercayaan Nasabah								Pengambilan Keputusan						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
R1	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	5	4	34	4	4	2	4	4	18
R2	5	3	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
R3	4	5	4	4	4	4	4	29	4	5	4	5	5	5	5	5	38	4	5	4	4	4	21
R4	5	4	4	5	5	4	4	31	4	4	5	5	4	4	3	4	33	3	4	4	4	4	19
R5	5	5	4	5	4	4	5	32	5	4	4	5	5	5	4	4	36	5	4	4	5	4	22
R6	4	4	5	4	4	4	5	30	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	19
R7	5	5	5	3	5	4	5	32	5	5	5	5	3	5	5	5	38	5	5	5	4	5	24
R8	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	5	4	3	4	4	5	33	5	2	4	4	4	19
R9	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	3	4	4	3	29	4	4	3	3	4	18
R10	3	4	4	4	4	3	3	25	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	20
R11	5	4	5	4	4	4	4	30	4	3	4	5	4	5	4	5	34	5	5	4	4	4	22
R12	5	5	3	5	5	4	5	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	5	21
R13	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
R14	5	5	5	5	5	5	1	31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
R15	4	4	3	4	5	4	4	28	4	4	3	4	3	3	4	3	28	4	4	4	3	4	19
R16	5	2	5	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
R17	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	5	5	5	5	5	4	37	4	3	4	4	4	19
R18	5	4	5	4	5	5	5	33	3	4	5	4	4	5	5	4	34	4	5	5	5	4	23
R19	2	4	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	4	4	22
R20	5	5	2	5	5	5	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	4	4	23
R21	3	3	4	4	3	4	3	24	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	2	3	3	14
R22	4	5	4	3	5	2	3	26	5	4	5	4	5	3	4	5	35	2	5	4	3	5	19
R23	4	3	5	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	5	21



Rspdn	Kualitas Pelayanan								Kepercayaan Nasabah								Pengambilan Keputusan						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
R24	4	4	4	5	4	5	4	30	5	4	3	4	4	4	4	5	33	3	5	4	5	4	21
R25	3	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	4	4	4	5	4	36	5	5	4	4	4	22
R26	4	5	5	4	4	5	5	32	4	4	5	4	5	5	4	5	36	3	5	4	4	4	20
R27	5	4	5	4	5	5	5	33	4	5	4	4	3	3	3	3	29	3	3	3	4	4	17
R28	3	3	1	5	3	3	4	22	4	5	3	4	4	3	3	3	29	3	4	4	3	4	18
R29	5	2	4	4	2	5	4	26	4	4	5	5	4	4	5	5	36	5	4	2	5	5	21
R30	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	5	5	4	4	4	4	35	4	5	4	4	4	21
R31	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	5	4	5	5	4	35	5	3	5	4	4	21
R32	3	3	4	5	4	2	3	24	5	1	4	5	3	5	5	5	33	4	2	4	2	4	16
R33	4	4	3	3	2	1	3	20	4	2	1	3	2	4	5	4	25	3	4	1	3	5	16
R34	5	4	3	5	3	5	3	28	3	4	4	5	3	4	3	4	30	4	5	3	4	3	19
R35	4	3	4	4	5	4	5	29	5	5	4	4	3	4	4	4	33	4	5	5	4	4	22
R36	4	4	2	4	4	4	4	26	3	3	4	4	4	4	4	5	31	4	5	5	5	3	22
R37	5	3	5	4	4	5	5	31	5	3	4	4	4	5	5	4	34	4	5	4	5	4	22
R38	4	4	3	5	5	4	4	29	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3	4	5	4	3	19
R39	5	5	5	3	5	4	5	32	5	5	4	4	3	4	5	4	34	4	5	5	4	5	23
R40	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	4	5	4	5	5	38	4	4	5	4	5	22
R41	3	5	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
R42	4	3	1	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	4	3	30	4	4	4	4	4	20
R43	5	3	4	4	5	3	4	28	4	5	4	3	4	4	5	4	33	4	4	5	4	4	21
R44	5	4	5	5	5	4	4	32	4	5	5	4	5	4	5	5	37	5	5	5	5	4	24
R45	4	4	2	4	5	3	5	27	4	5	5	4	5	4	5	4	36	5	4	4	5	5	23
R46	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
R47	4	5	5	4	4	5	3	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	5	4	5	23
R48	4	5	4	4	5	4	4	30	3	4	3	4	3	3	5	5	30	5	5	4	4	5	23
R49	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25



Rspdn	Kualitas Pelayanan								Kepercayaan Nasabah								Pengambilan Keputusan						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
R50	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
R51	3	5	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	3	4	4	4	28	4	3	3	3	3	16
R52	3	5	5	5	4	4	4	30	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	20
R53	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
R54	4	4	5	5	5	4	4	31	4	4	5	4	4	5	5	5	36	3	3	4	5	5	20
R55	5	4	4	4	4	5	5	31	4	3	4	3	4	4	4	5	31	4	4	4	5	4	21
R56	4	5	4	4	5	5	5	32	5	4	3	5	5	3	5	5	35	5	3	5	4	5	22
R57	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
R58	4	5	4	4	5	5	4	31	4	5	5	5	4	5	5	4	37	5	5	5	5	5	25
R59	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	4	4	22
R60	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	5	4	3	5	5	3	33	3	4	3	4	5	19
R61	5	5	4	4	5	4	3	30	4	5	5	5	4	4	5	3	35	4	4	4	5	5	22
R62	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	5	5	3	5	5	4	35	3	4	4	5	5	21
R63	4	4	5	3	4	4	4	28	4	4	3	3	4	5	5	4	32	5	4	4	4	4	21
R64	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	5	3	4	4	33	4	5	4	4	4	21
R65	5	4	4	5	5	3	4	30	4	4	5	4	4	4	4	5	34	4	4	4	4	5	21
R66	3	5	4	5	4	5	4	30	5	4	5	4	5	4	5	4	36	4	5	4	5	4	22
R67	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
R68	4	3	4	4	4	3	4	26	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	4	3	4	4	18
R69	4	4	5	5	4	5	5	32	4	4	3	4	4	5	4	4	32	4	4	5	4	5	22
R70	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	3	4	4	4	3	3	30	3	4	3	3	3	16
R71	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	4	4	5	5	3	4	35	5	4	3	4	5	21
R72	4	5	3	3	4	4	3	26	5	4	4	3	4	4	3	5	32	4	5	4	3	4	20
R73	3	5	4	4	4	4	3	27	5	5	4	4	3	4	4	4	33	4	5	4	3	5	21
R74	5	4	4	5	4	4	5	31	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	3	3	4	18
R75	5	4	5	4	4	4	5	31	4	5	4	5	3	4	5	5	35	5	4	4	4	5	22



Rspdn	Kualitas Pelayanan								Kepercayaan Nasabah								Pengambilan Keputusan						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
R76	4	5	4	2	3	4	4	26	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	5	5	5	5	24
R77	1	5	5	5	5	5	5	31	4	4	5	5	4	5	4	4	35	4	4	4	5	4	21
R78	3	4	5	5	5	4	4	30	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	4	4	4	20
R79	5	5	5	5	5	5	2	32	4	3	5	4	5	4	5	5	35	5	5	4	5	5	24
R80	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	5	4	4	5	4	5	35	2	3	4	3	4	16
R81	5	4	4	5	4	5	4	31	5	5	4	5	4	5	4	4	36	4	4	4	5	4	21
R82	4	5	4	4	5	4	5	31	4	4	5	5	4	5	4	3	34	4	5	4	3	4	20
R83	4	5	4	5	4	4	5	31	4	3	4	4	5	5	5	4	34	5	4	5	4	4	22
R84	5	5	5	3	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
R85	5	5	5	5	5	5	3	33	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	3	5	5	21
R86	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	5	3	4	4	4	3	31	5	5	4	3	4	21
R87	5	4	4	5	4	3	4	29	3	4	4	3	3	3	4	3	27	5	4	5	4	4	22
R88	5	5	5	4	4	4	5	32	4	4	4	3	4	5	5	5	34	4	4	4	5	5	22
R89	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
R90	4	4	3	4	3	4	3	25	3	4	4	5	5	5	4	4	34	3	5	4	4	4	20
R91	3	5	4	5	5	5	5	32	5	5	5	5	4	3	4	4	35	4	4	4	4	4	20
R92	3	4	4	4	5	5	4	29	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	20
R93	5	5	5	5	3	5	5	33	4	4	5	5	4	4	4	5	35	5	5	5	5	5	25
R94	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	20
R95	5	5	5	5	4	5	5	34	5	4	5	4	5	5	5	5	38	4	3	3	4	4	18
R96	4	4	5	4	4	3	4	28	4	3	5	4	4	3	4	3	30	3	5	3	3	4	18
R97	3	5	5	4	4	5	5	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
R98	5	5	2	5	5	5	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	4	5	24
R99	5	2	5	5	5	4	5	31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	20
R100	3	3	3	3	3	4	3	22	2	3	2	3	3	1	2	2	18	2	4	3	3	2	14





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen

### A. Uji Validitas

#### 1) Kualitas Pelayanan (X1)

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.490*	.482*	.674**	.674**	.572**	.640**	.838**
	Sig. (2-tailed)		.028	.031	.001	.001	.008	.002	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.2	Pearson Correlation	.490*	1	.414	.579**	.356	.681**	.589**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.028		.069	.007	.123	<.001	.006	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.3	Pearson Correlation	.482*	.414	1	.375	.545*	.429	.570**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.031	.069		.103	.013	.059	.009	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.4	Pearson Correlation	.674**	.579**	.375	1	.762**	.385	.426	.752**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007	.103		<.001	.094	.061	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.5	Pearson Correlation	.674**	.356	.545*	.762**	1	.385	.426	.752**
	Sig. (2-tailed)	.001	.123	.013	<.001		.094	.061	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.6	Pearson Correlation	.572**	.681**	.429	.385	.385	1	.699**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.008	<.001	.059	.094	.094		<.001	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.7	Pearson Correlation	.640**	.589**	.570**	.426	.426	.699**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.009	.061	.061	<.001		<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X1	Pearson Correlation	.838**	.750**	.728**	.752**	.752**	.768**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 2) Kepercayaan Nasabah (X2)

		Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.684**	.505*	.414	.480*	.326	.676**	.361	.727**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.023	.070	.032	.161	.001	.118	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.2	Pearson Correlation	.684**	1	.518*	.368	.342	.211	.657**	.391	.691**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.019	.110	.140	.371	.002	.088	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.3	Pearson Correlation	.505*	.518*	1	.567**	.411	.447*	.355	.656**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.023	.019		.009	.072	.048	.125	.002	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.4	Pearson Correlation	.414	.368	.567**	1	.717**	.683**	.330	.616**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.070	.110	.009		<.001	<.001	.156	.004	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.5	Pearson Correlation	.480*	.342	.411	.717**	1	.441	.418	.467*	.738**
	Sig. (2-tailed)	.032	.140	.072	<.001		.052	.067	.038	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.6	Pearson Correlation	.326	.211	.447*	.683**	.441	1	.464*	.668**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.161	.371	.048	<.001	.052		.039	.001	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.7	Pearson Correlation	.676**	.657**	.355	.330	.418	.464*	1	.532*	.726**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.125	.156	.067	.039		.016	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.8	Pearson Correlation	.361	.391	.656**	.616**	.467*	.668**	.532*	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.118	.088	.002	.004	.038	.001	.016		<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2	Pearson Correlation	.727**	.691**	.757**	.799**	.738**	.714**	.726**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 3) Pengambilan Keputusan (Y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.345	.353	.132	.206	.653**
	Sig. (2-tailed)		.136	.127	.580	.382	.002
	N	20	20	20	20	20	20
Y.2	Pearson Correlation	.345	1	.209	.041	.224	.566**
	Sig. (2-tailed)	.136		.377	.864	.342	.009
	N	20	20	20	20	20	20
Y.3	Pearson Correlation	.353	.209	1	.528*	.641**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.127	.377		.017	.002	<.001
	N	20	20	20	20	20	20
Y.4	Pearson Correlation	.132	.041	.528*	1	.633**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.580	.864	.017		.003	.002
	N	20	20	20	20	20	20
Y.5	Pearson Correlation	.206	.224	.641**	.633**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.382	.342	.002	.003		<.001
	N	20	20	20	20	20	20
Y	Pearson Correlation	.653**	.566**	.797**	.641**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.009	<.001	.002	<.001	
	N	20	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## B. Uji Reliabilitas

## 1) Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	7

## 2) Kepercayaan Nasabah (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.878	8

## 3) Pengambilan Keputusan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.686	5

## Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



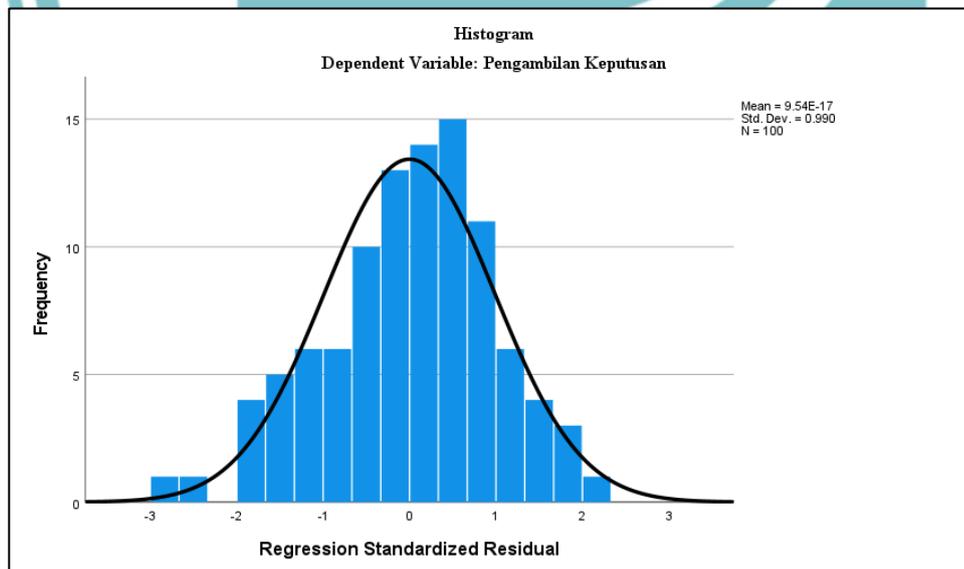
## Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

### A. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.87882675	
Most Extreme Differences	Absolute	.082	
	Positive	.035	
	Negative	-.082	
Test Statistic		.082	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.098	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.101	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.093
		Upper Bound	.109

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

### Histogram Uji Normalitas



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



B. Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.261	1.914		2.749	.007		
	Kualitas Pelayanan	.186	.085	.229	2.191	.031	.537	1.864
	Kepercayaan Nasabah	.300	.065	.481	4.607	<.001	.537	1.864

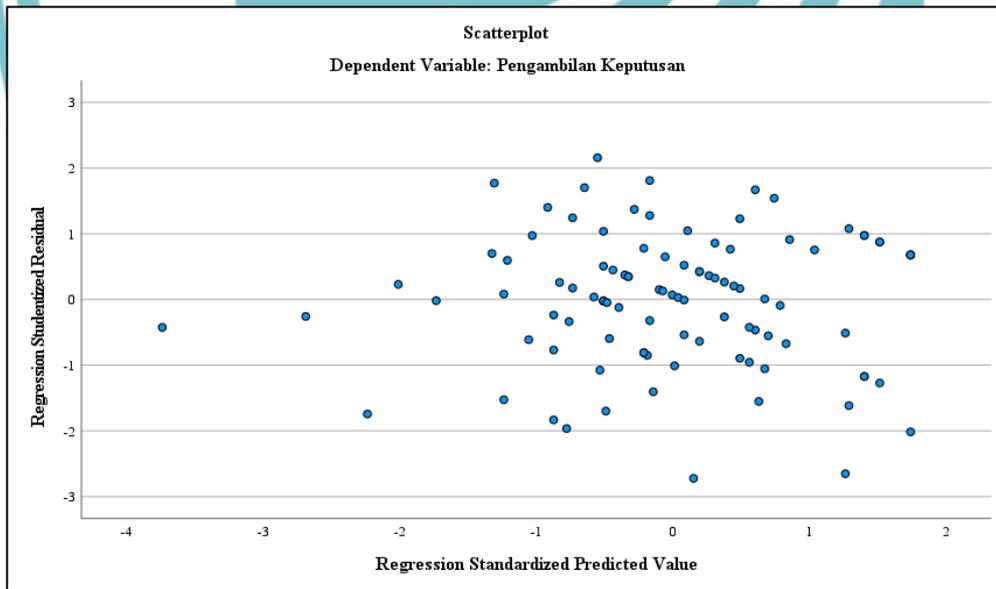
a. Dependent Variable: Pengambilan Keputusan

C. Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.211	1.152		-.183	.855
	Kualitas Pelayanan	.038	.051	.102	.748	.457
	Kepercayaan Nasabah	.017	.039	.058	.426	.671

a. Dependent Variable: ABSRES

Scatter Plot Diagram Heteroskedastisitas



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta


**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.261	1.914		2.749	.007
	Kualitas Pelayanan	.186	.085	.229	2.191	.031
	Kepercayaan Nasabah	.300	.065	.481	4.607	<.001

a. Dependent Variable: Pengambilan Keputusan

**Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis**
**A. Hasil Uji T (Parsial)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.261	1.914		2.749	.007
	Kualitas Pelayanan	.186	.085	.229	2.191	.031
	Kepercayaan Nasabah	.300	.065	.481	4.607	<.001

a. Dependent Variable: Pengambilan Keputusan

**B. Hasil Uji F (Simultan)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	267.091	2	133.545	37.067	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	349.469	97	3.603		
	Total	616.560	99			

a. Dependent Variable: Pengambilan Keputusan  
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan

**C. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 <sup>a</sup>	.433	.422	1.89810

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan