

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan persamaan regresi linear berganda mengenai pengaruh variabel Kepercayaan (X1), Reputasi Perusahaan (X2) dan Kepuasan Nasabah (X3) terhadap variabel dependen Loyalitas Nasabah (Y), dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan uji t, variabel kepercayaan (X1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1.981 dan nilai signifikan (Sig. 0,050 = 0,05). Dengan ($df = n - k$, maka $n =$ jumlah pengamatan, $k =$ jumlah variabel penelitian) yang mana ($df = n - k = 100 - 3 = 97$) maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,660. Artinya, H1 diterima dan H0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Cabang Kota Padang.
2. Berdasarkan uji t, variabel reputasi perusahaan (X2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3.855 dan nilai signifikan (Sig. 0,000 < 0,05). Dengan ($df = n - k$, maka $n =$ jumlah pengamatan, $k =$ jumlah variabel penelitian) yang mana ($df = n - k = 100 - 3 = 97$) maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,660. Artinya, H2 diterima dan H0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel reputasi perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Cabang Kota Padang.
3. Berdasarkan uji t, variabel kepuasan nasabah (X3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0,286 dan nilai signifikan (Sig. 0,776 > 0,05). Dengan ($df = n - k$, maka $n =$ jumlah pengamatan, $k =$ jumlah variabel penelitian) yang mana ($df = n - k = 100 - 3 = 97$) maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,660. Artinya, H3 ditolak dan

H0 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Cabang Kota Padang.

4. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung bernilai 17,011 dan F tabel bernilai 2,70 yang berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya H4 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen kepercayaan, reputasi perusahaan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Cabang Kota Padang.

5.2. Implikasi

1. Implikasi Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji t menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Kota Padang. Meskipun nasabah menilai perusahaan sebagai lembaga yang dapat dipercaya, tingkat kepercayaan tersebut belum berkembang menjadi keterikatan emosional atau komitmen jangka panjang.

Implikasinya, perusahaan perlu meningkatkan kualitas kepercayaan secara strategis, tidak hanya melalui transparansi dan kepatuhan prosedural, tetapi juga dengan membangun hubungan yang lebih personal, responsif, dan konsisten. Pendekatan relasional dan humanis diperlukan agar kepercayaan yang bersifat pasif dapat berkembang menjadi kepercayaan aktif yang mendukung loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

2. Implikasi Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji t menunjukkan bahwa reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Cabang Kota Padang.

Hal ini menegaskan bahwa persepsi positif terhadap citra dan kredibilitas perusahaan berperan penting dalam mendorong nasabah untuk tetap menggunakan layanan secara berkelanjutan.

Implikasinya, perusahaan perlu mengelola reputasi secara strategis melalui komunikasi publik yang efektif, pencitraan yang konsisten, serta penguatan keunggulan kompetitif seperti inovasi layanan dan efisiensi proses. Reputasi yang baik tidak hanya memperkuat loyalitas, tetapi juga menjadi pembeda utama Pegadaian di tengah persaingan industri jasa keuangan.

3. Implikasi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan belum cukup membentuk komitmen jangka panjang terhadap perusahaan.

Implikasinya, PT. Pegadaian perlu mengevaluasi ulang strategi layanan, agar tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional, tetapi juga menciptakan pengalaman yang bernilai dan membekas secara emosional. Untuk mendorong loyalitas, perusahaan perlu mengintegrasikan pendekatan relasional, seperti apresiasi terhadap nasabah setia dan pemahaman terhadap kebutuhan individu. Dengan demikian, kepuasan yang bersifat sesaat dapat ditransformasikan menjadi loyalitas jangka panjang, sekaligus memperkuat posisi kompetitif Pegadaian dalam industri jasa keuangan.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai loyalitas nasabah PT. Pegadaian, namun tetap memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Pendekatan penelitian yang digunakan bersifat kuantitatif murni, sehingga tidak dapat menggali makna subjektif dari persepsi nasabah secara lebih mendalam. Aspek psikologis atau emosional yang berkontribusi terhadap loyalitas belum dapat dijelaskan melalui kuesioner saja.
2. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup, yang membatasi ruang responden dalam memberikan jawaban yang bersifat eksploratif. Dengan format pilihan ganda, kemungkinan terdapat persepsi yang tidak tertangkap oleh indikator yang tersedia.
3. Penelitian hanya dilakukan di satu lokasi, yakni PT. Pegadaian Cabang Kota Padang. Hal ini membatasi generalisasi hasil ke cabang-cabang lain yang bisa saja memiliki kondisi organisasi, kualitas layanan, maupun karakteristik nasabah yang berbeda.
4. Karakteristik responden tidak dibedakan secara mendalam, misalnya berdasarkan tingkat pendidikan, lama menjadi nasabah, atau latar belakang sosial ekonomi. Padahal faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi persepsi dan perilaku loyalitas.
5. Jenis data yang digunakan adalah data cross-sectional (satu waktu), sehingga tidak mampu menangkap dinamika perubahan persepsi atau loyalitas nasabah dari waktu ke waktu.
6. Model penelitian terbatas pada tiga variabel independen, yaitu kepercayaan,

reputasi perusahaan, dan kepuasan nasabah. Faktor lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas seperti harga, kualitas pelayanan, pengalaman digital, keterlibatan emosional, atau promosi tidak dimasukkan dalam model.

7. Responden yang dijadikan sampel adalah nasabah aktif saat pengumpulan data, sehingga tidak mencakup perspektif dari mantan nasabah atau nasabah tidak aktif, yang mungkin memiliki pandangan berbeda tentang loyalitas.

5.4. Saran Penelitian

Mengacu pada berbagai keterbatasan yang telah disebutkan, berikut beberapa saran yang dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya maupun pengambilan kebijakan oleh pihak PT. Pegadaian:

1. Gunakan pendekatan kombinasi (*mixed-method*) dengan menambahkan metode kualitatif seperti wawancara atau FGD untuk menangkap aspek emosional, persepsi mendalam, dan dinamika hubungan antara nasabah dan perusahaan.
2. Perluas wilayah dan jumlah unit observasi, dengan melibatkan lebih dari satu cabang PT. Pegadaian, baik di tingkat kota maupun kabupaten, agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas dan merepresentasikan variasi antar wilayah.
3. Masukkan variabel-variabel tambahan yang relevan, seperti kualitas layanan, persepsi harga, loyalitas afektif, kepercayaan terhadap merek, promosi, pengalaman digital, dan kemudahan akses layanan. Hal ini penting untuk mendapatkan model yang lebih komprehensif.
4. Lakukan pengukuran longitudinal (jangka waktu tertentu) agar dapat melihat perkembangan loyalitas nasabah dari waktu ke waktu serta faktor-faktor yang

memengaruhi perubahan tersebut.

5. Kembangkan segmentasi analisis berdasarkan profil responden, seperti usia, lama menjadi nasabah, frekuensi penggunaan layanan, dan tingkat pendidikan, untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan persepsi loyalitas berdasarkan demografi.
6. Pertimbangkan untuk menyertakan nasabah yang tidak aktif atau berhenti menggunakan layanan, agar diperoleh pemahaman mengenai penyebab penurunan loyalitas dan strategi retensi nasabah yang lebih tepat sasaran.
7. Tingkatkan validitas eksternal dengan memperbesar jumlah sampel dan melakukan randomisasi yang lebih luas, agar hasil penelitian lebih representatif terhadap populasi nasabah Pegadaian secara keseluruhan.
8. Bagi pihak perusahaan, disarankan untuk tidak hanya mengandalkan aspek formal seperti kepercayaan dan kepuasan dalam meningkatkan loyalitas, tetapi juga mengembangkan pengalaman nasabah yang berkesan, membangun ikatan emosional, serta memperkuat citra perusahaan secara konsisten melalui strategi komunikasi dan pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan nasabah masa kini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amperawati, E. D. W. I. (2020). *Optimalisasi reputasi perusahaan melalui kinerja layanan hotel di industri hospitalitas* (B. Triatmanto (ed.)).
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60–77. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>
- Astuti, Miguna, & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Sleman: Deepublish.
- Baah, C., Jin, Z., & Tang, L. (2020). *Organizational And Regulatory Stakeholder Pressures Friends Or Foes To Green Logistics Practices And Financial Performance: Investigating Corporate Reputation As A Missing Link*.
- Cholida, A. Y. (2022). *Respon Nasabah Terhadap Merger Tiga Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Ponorogo*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Firdaus, Y., & Setyarko, Y. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan , Citra Merek dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Dompot Digital Gopay (Studi pada Mahasiswa Universitas Budi Luhur Jakarta Selatan)*. 3(1), 210–224.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. (10th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, & Juanin. (2021). *Pengaruh E-Marketing Mix Terhadap Reputasi Perusahaan Dan Implikasinya Pada Keputusan Pembelian Di E-Commerce Shopee (Studi Kasus pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung Angkatan 2015-2018)*. Universitas Pasundan Bandung.
- Hutubessy, E. O., Melmambessy, S., & Gomies, S. J. (2024). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Harapan BCA Cabang Ambon*. 3(1), 249–257.
- Indah Yani, M., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas

- Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-commerce Shopee. . . *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443–472.
- Istiyawari, L., Hanif, M. R., & Nuswantoro, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. 19(3), 191–201. <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i3.4053>
- Kelley, K. J., Hemphill, T. A., & Thams, Y. (2019). Corporate Social Responsibility, Country Reputation And Corporate Reputation: A Perspective On The Creation Of Shared Value In Emerging Markets. *Multinational Business Review*, 27(2), 178–197.
- Kotler, & Keller. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran*. Andi Offset.
- Laia, E., Hulu, F., Zai, K., & Mendrofa, M. (2024). Peningkatan Kualitas Jasa Layanan Untuk Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli. *INNOVATIVE: Journal of Science Research*, 4(2), 1967–1975.
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi , Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 2(3), 50–64.
- Manap, A., Sani, I., Sudirman, A., Noviany, H., Rambe, M. T., Raflina, R., Adnan, Y., Abdurrahman, A., Adha, S., & Fajar, F. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa: Konsep Dasar dan Strategi*. CV. Eureka Media Aksara.
- Manus, B., Soegoto, A. S., & Rogi, M. H. (2023). Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan, Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 748–757. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.52062>
- Marlina, L., & Rosdiana, G. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Tasikmalaya. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 33–40. <https://doi.org/10.34308/eqien.v7i1.110>
- Maslahatun, Pricilia, M., Aulia, R., & Ruga, Z. A. L. (2025). *Strategi Pemasaran Media Sosial Dalam Generasi Z Universitas Jayabaya*. 3(2), 361–371.
- NS Ramadhini. (2022). *BAB II KAJIAN PUSTAKA 2.1. Landasan Teori 2.1.1. ECommerce 2.1.1.1. Pengertian E-Commerce*. 10–23.
- Otniel, S., & Setyanto, Y. (2022). Peran Corporate Communication dalam Menjaga Reputasi Perusahaan Rekind. *Kiwari*, 2(1), 105–108. <https://doi.org/10.24912/ki.v2i1.23062>
- Panday, R., & Nursal, M. F. (2021). *The the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty*. *Jurnal manajemen strategi dan aplikasi bisnis*, 4(1). 171–180.

- Puspita, D., & Wardi, Y. (2020). *The influence of destination image, service quality, and satisfaction on loyalty of archipelago tourists in padang city tourism objects. Eighth padang International conference on economics education, economics, business and management, accounting and entr.* 423–428.
- Putra, G., & Fernos, J. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Padang. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3 (2), 617–629.
- Putri, S. D., & Purnama, N. I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 4(3), 2154–2162.
- Ramenusa, O. (2013). *Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Dgs Manado.* 1(3), 1193–1202.
- Randi. (2018). *Teori Penelitian Terdahulu*. Jakarta: Erlangga.
- Riza, A., Hakim, L., & Eliana, E. (2021). Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kepribadian, dan Reputasi Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah di Banda Aceh. *Jurnal EMT KITA*, 5(1), 19–30. <https://doi.org/10.35870/emt.v5i1.324>
- Royani, A. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk. Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Kc Bank Muamalat Purwokerto)*. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Sahir. (2020). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM INDONESIA.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Setyawan, O. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, Dan Kepuasan Nasabah Dalam Menciptakan Loyalitas Nasabah Pada Penggunaan Mobile Banking Di Pt Bank Xyz. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(3), 18–24. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i3.4972>
- Siregar, N. A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Abang-Adik. *Jurnal Benefita*, 4(2), 363–376.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.

- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (4th ed.)*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2022). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT. PUSTAKA BARU.
- Suprpto, R., & Azizi, M. (2020). *Manajemen Pemasaran, Edisi. Pertama*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Wemben, F. V., Mananeke, L., & Roring, F. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Upc Tanjung Batu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), 1119–1128.
- Wijayanthi, & Goca. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen terhadap Repurchase Intention di Tokopedia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 8(1).

LAMPIRAN

Lampiran 1
Surat Izin Penelitian Penyusunan Skripsi



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Universitas Baiturrahmah

Jl. Raya By Pass KM.15 Aie Pacah Koto Tangah - Padang,
Sumatera Barat Indonesia 25158

(0751) 463 069

feb@unbrah.ac.id

Padang, 16 November 2024

Nomor : B.1332/AK/FEB-UNBRAH/XI/2024

Hal : Izin Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi

Kepada Yth:

HRD PT. Pegadaian Cabang Kota Kota Padang

di

tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu, bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Yeli Mulyana Sari

NPM : 2110070530078

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : S1 Manajemen

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah Padang yang bermaksud mengadakan penelitian pada *Loyalitas Nasabah di PT. Pegadaian Cabang Kota Padang* dalam rangka penyusunan skripsi.

Sehubungan hal tersebut di atas maka dengan ini kami mohon bantuan dan kesediaan Bapak kiranya dapat menerima mahasiswa kami serta memberikan informasi/bahan-bahan guna penyusunan skripsi tersebut (proposal terlampir) dengan topik:

"Pengaruh Kepercayaan, Reputasi Perusahaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Pegadaian Cabang Kota Padang"

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Universitas Baiturrahmah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dekan

(Yefri Reswita, S.T., M.Si., Akt)
NIDN. 1027017001

Lampiran 2
Surat Balasan Izin Penelitian

11/22/24, 7:34 AM

eoffice.pegadaian.co.id/nde/print/781920



22 November 2024

Nomor : e-463/10411.00/2024
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Urgensi : Segera

Kepada Yth.
Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Baiturrahmah

Hal : **Izin Melakukan Penelitian di Pegadaian Cabang Terendam**

Menindak lanjuti surat Saudara nomor : B.1332/AK/FEB-UNBRAH/XI/2024 tanggal 16 Nopember 2024 perihal : Izin Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi.

Dengan ini kami dapat menyetujui permohonan saudara untuk mengizinkan 1 (satu) orang siswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Baiuturrahman untuk melakukan penelitian di Pegadaian Cabang Terendam dalam rangka sebagai bahan penyusunan skripsi dengan data siswa sebagai berikut :

No	NAMA	NPM	MASA PENELITIAN
1	Yeli Mulyana Sari	2110070530078	25-11-2024 s.d 25-12-2024

dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Pada saat melaksanakan Penelitian siswa wajib menjaga kesopanan dan mematuhi segala peraturan serta tata tertib yang berlaku di PT Pegadaian;
2. Berhubung terbatasnya sdm yang tersedia maka untuk kelancaran penelitian diminta kepada siswa untuk melakukan penjadwalan sebelum melakukan kunjungan dan wawancara ke Pegadaian;
3. Seluruh data dan informasi yang diperoleh selama melaksanakan penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan/skripsi, dilarang untuk disebar luaskan ke pihak lain dan media masa tanpa seizin tertulis dari Pegadaian serta dilarang menyalahgunakan untuk hal-hal yang bertentangan dengan ketentuan perusahaan.

Demikin disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT Pegadaian

PT PEGADAIAN Kantor Pusat
Jl. Kramat Raya 162 T +62-21 315 5550 (Hunting)
Jakarta Pusat 10430 F +62-21 391 4221

www.pegadaian.co.id

<https://eoffice.pegadaian.co.id/nde/print/781920>

1/2

11/22/24, 7:34 AM

eoffice.pegadaian.co.id/nde/print/781920



(RIKI ROLANDO)

**Pemimpin Cabang Kantor
Cabang Terendam**

PT PEGADAIAN Kantor Pusat

Jl. Kramat Raya 162 T +62-21 315 5550 (*Hunting*)

Jakarta Pusat 10430 F +62-21 391 4221

www.pegadaian.co.id

Dicetak oleh : RIKI ROLANDO/P82874/PGD

Dokumen ini ditandatangani dan diterbitkan oleh sistem eoffice.pegadaian.co.id

Lampiran 3
Surat Permintaan Data Awal



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Universitas Baiturrahmah

Jl. Raya By Pass KM.15 Aie Pacah Koto Tengah - Padang,
Sumatera Barat, Indonesia 25158

(0751) 463 069

feb@unbrah.ac.id

Padang, 17 Oktober 2024

Nomor : B.1203/AK/FEB-UNBRAH/X/2024

Lamp : -

Hal : Permintaan Data Awal

Kepada Yth:

Bapak/Ibu

HRD PT. Pegadaian Cabang Kota Padang

di

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada saudara bahwa salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan (strata 1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, mahasiswa diharuskan membuat proposal Penelitian dan diteruskan dengan menyusun skripsi (pada semester terakhir) serta dipertahankan dalam sidang komprehensif.

Sehubungan dengan hal di atas, dalam penyusunan proposal penelitian tersebut, kami mohon bantuan dan kesediaan saudara untuk dapat menerima dan memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami :

Nama : Yeli Mulyana Sari

NPM : 2110070530078

Judul : "Pengaruh kepercayaan, Reputasi Perusahaan dan kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Cabang Kota Padang"

Guna melakukan penajakan/memperoleh informasi awal di instansi yang Sdr. pimpin. Perlu kami tambahkan bahwa data/Informasi yang diperoleh semata-mata hanya untuk menyusun proposal (keperluan Pendidikan).

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan. atas bantuan Saudara kami ucapkan terimakasih.

Universitas Baiturrahmah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan,

(Yefri Reswata, S.E., M.Si., Akt)
NIDN. 1027017001

Lampiran 4

Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KEPERCAYAAN, REPUTASI PERUSAHAAN DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA

PT. PEGADAIAN (Persero) CABANG KOTA PADANG

Padang, 18 Maret 2025

Denga hormat, Saya adalah mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah. Saat ini saya sedang mengadakan penelitian akhir (Skripsi). Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibuk/Sdr.i untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner yang saya lampirkan. Pengisian kuesioner ini bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar jika sesuai petunjuk pengisian dan keadaan Bapak/Ibuk/Sdr.i. Oleh karena itu, saya berharap seluruh pertanyaan dijawab dengan sejujur-jujurnya.

Atas kesediaan dan waktu yang telah diluangkan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

YELI MULYANA SARI
21100705300787

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KEPERCAYAAN, REPUTASI PERUSAHAAN DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT.
PEGADAIAN (Persero) CABANG KOTA PADANG

Mohon kesediaan Bapak/Ibuk sdr.i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibuk/Sdr.i akan kami jaga.

No. Responden

Identitas Responden

Isilah identitas diri Bapak/Ibuk/Sdr.i dengan keadaan yang sebenarnya :

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin (√)
 - ☐ Pria ☐ Wanita
- c. Contreng (√) pada jawaban yang sesuai dengan umur Bapak/Ibuk/Sdr.i saat ini :
 - ☐ 18-30 Tahun ☐ 31-40 Tahun
 - ☐ 41-50 Tahun ☐ > 50 Tahun
- d. Pekerjaan
 - ☐ PNS ☐ Petani
 - ☐ Wiraswasta ☐ Ibu Rumah Tangga
 - ☐ Pedagang ☐ Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibuk/sdr.i

1. Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Tidak setuju (TS)
3. Ragu – Ragu (RR)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
Pembelian Berulang (<i>Repeat Purchase</i>)						
1	Saya sering membeli Produk/jasa dari perusahaan ini.					
2	Saya berniat untuk terus membeli produk/jasa dari perusahaan ini dimasa depan.					
Penyimpanan (<i>Retention</i>)						
3	Saya selalu menyimpan stok produk ini agar tidak kehabisan.					
4	Saya akan menyimpan produk ini untuk digunakan dalam jangka panjang.					
Referensi (<i>Referrals</i>)						
5	Saya sering merekomendasikan produk/jasa ini kepada orang lain.					
6	Saya sering berbicara tentang produk/jasa ini kepada teman, keluarga atau kolega saya.					

Variabel Kepercayaan (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
Integritas						
7	Saya percaya bahwa PT. Pegadaian cabang kota padang selalu berkata jujur dalam setiap situasi.					
8	PT. Pegadaian cabang kota padang selalu menepati janji yang telah dibuat.					
Kejujuran						
9	Saya yakin bahwa PT.Pegadaian cabang kota padang jujur dalam menyampaikan kesalahan atau					

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
	keliurang yang telah dilakukan.					
10	PT. Pegadaian cabang kota padang tidak memberikan informasi yang menyesatkan atau manipulatif.					
Kepedulian						
11	PT. Pegadaian cabang kota padang menunjukkan kepedulian yang konsisten dalam tindakan, bukan hanya dalam kata-kata.					
12	PT. Pegadaian cabang kota padang mendengarkan dan memahami permasalahan orang lain dengan empati.					
Kesungguhan						
13	PT. Pegadaian cabang kota padang selalu berusaha dengan sungguh-sungguh dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.					
14	PT. Pegadaian cabang kota padang menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap apa yang telah dijanjikan.					
Kemampuan						
15	PT. Pegadaian cabang kota padang mampu menyelesaikan tugas dengan baik dan professional.					
16	Saya merasa yakin bahwa PT. Pegadaian cabang kota padang mampu menghadapi tantangan dan menemukan solusi yang efektif.					

Variabel Reputasi Perusahaan (X2)

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
Nama Baik						
17	PT. Pegadaian cabang kota padang memiliki citra yang baik di mata masyarakat.					
18	Saya percaya bahwa PT. Pegadaian cabang kota padang memiliki reputasi yang positif.					

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
Reputasi Pesaing						
19	Produk/jasa yang ditawarkan pesaing lebih di percaya oleh pelanggan.					
20	Perusahaan pesaing memiliki reputasi yan baik di bandingkan PT. Pegadaian cabang kota padang.					
Dikenal Luas						
21	PT.Pegadaian cabang kota padang dikenal oleh banyak orang.					
22	Saya sering melihat atau mendengar informasi tentang PT. Pegadaian cabang kota padang.					
Kemudahan Diingat						
23	Nama PT. Peagadaian cabang kota padang mudah diingat oleh masyarakat.					
24	Saya dapat dengan mudah menyebutkan produk atau layanan utama dari PT. Pegadaian cabang koa padang.					

Variabel Kepuasan Nasabah (X3)

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
Pengalaman						
25	Saya merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan layanan yang disediakan.					
26	Respon terhadap pertanyaan atau keluhan saya selalu cepat dan memuaskan.					
Harapan Pelanggan						
27	Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya sebagai nasabah.					
28	Produk dan layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan saya.					

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
Kebutuhan						
29	Perusahaan secara aktif menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					
30	Saya menemukan solusi yang saya butuhkan dalam layanan yang diberikan.					

Lampiran 5

Tabulasi Penelitian

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Loyalitas Nasabah (Y)						JLH	Kepercayaan (X1)										JLH	Reputasi Perusahaan (X2)								JLH	Kepuasan Nasabah (X3)						JLH
					P1	P2	P3	P4	P5	P6		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	Intan Susanti	Wanita	41-40	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	4	4	5	27
2	Nova	Wanita	41-50	Pedagang	2	2	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	4	5	34	4	5	4	5	4	5	27
3	Devi Oktaviani	Wanita	31-40	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42	4	4	2	2	5	5	5	4	31	4	4	3	3	4	4	22
4	Endang	wanita	41-40	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	24
5	Reni Reski Amalia	Wanita	31-40	Lainnya	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	4	24
6	Dina Juni	Wanita	31-41	PNS	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	46	4	5	4	5	5	4	5	4	36	5	4	4	5	4	5	27
7	Syafiar	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24
8	Rini	Wanita	41-50	Wiraswasta	4	5	5	5	4	4	27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	5	5	4	5	5	29
9	Novia	Wanita	31-40	Pedagang	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30
10	Nita	Wanita	31-40	Ibu Rumah Tangga	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	40	5	3	3	4	5	5	5	5	35	4	4	4	4	5	4	25
11	Igo	Pria	31-40	Pedagang	5	4	3	4	4	4	24	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	34	4	4	3	4	5	3	4	4	31	3	4	5	3	4	4	23
12	Pino	Pria	18-30	Pedagang	3	4	5	3	4	4	23	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42	4	4	3	4	5	3	4	4	31	3	4	5	3	4	4	23
13	Rita reniati	Wanita	41-50	Wiraswasta	4	4	4	4	2	3	21	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43	4	5	4	3	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
14	sani	Wanita	41-50	PNS	5	5	4	5	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	3	3	4	25
15	mangnengsih	wanita	31-40	Wiraswasta	4	4	5	5	4	5	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
16	Yuli	Wanita	31-40	Ibu Rumah Tangga	4	4	2	2	4	4	20	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44	4	4	4	2	4	4	4	3	29	4	4	4	4	4	4	24
17	maya	Wanita	31-40	Ibu Rumah Tangga	4	4	2	4	3	3	20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	5	5	3	3	5	4	5	4	34	4	4	4	4	3	4	23
18	Dhini	Wanita	31-40	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	19	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24
19	rendi	Pria	31-40	Wiraswasta	4	5	5	4	4	4	26	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	3	3	5	3	22
20	Tati	Wanita	>50	Pedagang	3	4	5	3	4	4	23	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	3	4	5	3	4	4	31	3	4	5	3	4	4	23
21	Rubi	Wanita	>50	PNS	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30
22	inah	Wanita	>50	Ibu Rumah Tangga	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	45	4	4	3	4	5	5	3	4	32	3	4	5	4	4	4	24
23	Erna	Wanita	31-40	Ibu Rumah Tangga	3	4	5	3	4	4	23	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	41	4	4	4	3	5	4	4	4	32	3	4	5	3	4	4	23
24	Nonti	Wanita	31-40	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	5	5	4	4	4	4	4	4	34	5	5	5	5	4	4	28
25	enang	Wanita	>50	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	42	4	4	5	4	3	4	4	4	32	3	4	5	3	4	4	23
26	iya	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	3	4	5	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	3	3	3	4	21
27	cecen	Pria	31-40	Wiraswasta	3	4	5	3	4	4	23	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	37	4	4	3	4	5	3	4	4	31	4	3	3	3	4	4	21
28	Fitri	Wanita	31-40	PNS	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	22
29	Mulyana Oktavia	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	2	2	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	23
30	anto	Pria	41-50	Pedagang	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	5	5	5	5	5	29

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Loyalitas Nasabah (Y)						JLH	Kepercayaan (X1)										JLH	Reputasi Perusahaan (X2)								JLH	Kepuasan Nasabah (X3)						JLH
					P1	P2	P3	P4	P5	P6		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		P1	P2	P3	P4	P5	P6	
31	Piko	Pria	41-50	Pedagang	4	5	4	4	4	5	26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	5	4	5	4	5	4	35	4	4	4	4	4	4	24
32	Ayo	Pria	> 50	Petani	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	41	4	3	4	5	4	4	4	4	32	4	4	4	5	4	4	25
33	Yani	Wanita	> 50	Ibu Rumah Tangga	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	40	5	3	4	5	4	5	4	5	35	4	5	4	5	4	4	26
34	Surya	Pria	41-50	Pedagang	4	3	5	4	4	4	24	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	40	4	4	4	5	3	4	4	4	32	4	5	3	4	4	4	24
35	Edi	Pria	> 50	Petani	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44	4	3	4	5	4	5	4	4	33	4	5	4	5	4	4	26
36	Aldi	Pria	31-40	PNS	4	4	4	4	4	4	24	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	39	4	4	4	3	5	4	4	4	32	3	4	5	3	4	4	23
37	Ima	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44	5	3	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24
38	Zaki	Pria	18-30	Wiraswasta	4	5	3	4	4	4	24	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	40	4	4	3	4	5	3	4	4	31	4	5	3	4	4	4	24
39	Jasna	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
40	Adit	Pria	31-40	Wiraswasta	4	3	5	4	4	4	24	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	40	4	4	4	5	3	4	4	4	32	3	4	5	4	4	4	24
41	Nora	Wanita	31-40	Wiraswasta	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	44	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
42	Iyul	Wanita	> 50	Pedagang	4	3	5	4	4	4	24	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	40	4	4	3	4	5	4	4	4	32	3	4	5	4	4	4	24
43	Eli	Wanita	41-50	PNS	4	5	4	4	4	4	25	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	5	4	4	5	4	4	4	4	34	4	4	4	5	4	4	25
44	Imar	Wanita	41-50	Peadagang	4	4	3	3	4	4	22	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37	4	3	4	4	4	4	5	5	33	4	5	4	5	4	5	27
45	Nanda	Pria	18-30	Wiraswasta	3	4	5	3	4	4	23	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	3	4	4	4	24
46	Erjuneri	Pria	41-50	Pedagang	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43	4	4	5	5	5	5	4	4	36	5	5	5	5	5	5	30
47	Aweng	Pria	31-40	Wiraswasta	4	3	5	4	4	4	24	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	40	4	4	5	3	4	3	4	4	31	3	4	5	4	4	4	24
48	Ade	Pria	31-40	Wiraswasta	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	4	4	4	5	4	5	4	5	35	4	5	4	4	4	4	25
49	Agus	Pria	41-50	PNS	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	47	4	3	4	5	4	5	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24
50	Neri	Wanita	31-40	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	44	4	3	4	4	4	4	5	5	33	4	5	4	5	4	4	26
51	Putra	Pria	18-30	Pedagang	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	3	4	4	4	4	5	4	32	4	4	4	4	4	4	24
52	Siti	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	4	5	4	4	4	25	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4	24
53	Sri	Wanita	41-50	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	22	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	39	4	3	4	4	4	4	4	5	32	3	4	4	4	4	4	23
54	Apan	Pria	31-40	PNS	3	4	5	4	4	4	24	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	38	4	4	5	3	4	3	4	4	31	5	3	4	3	4	4	23
55	Herman	Pria	31-40	Wiraswasta	3	3	4	3	4	4	21	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	39	4	4	3	4	5	3	4	4	31	3	4	3	5	4	4	23
56	Hilda	Wanita	41-50	Pedagang	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	5	4	4	5	5	35	4	4	5	5	4	4	26
57	Epi	Wanita	41-50	Wiraswasta	3	4	5	3	4	4	23	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3	39	4	4	3	4	5	3	4	4	31	5	4	3	4	4	4	24
58	Vina	Wanita	41-50	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24
58	Winda	Wanita	41-50	Pedagang	3	3	5	4	4	4	23	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	39	4	4	3	4	5	4	4	4	32	4	5	3	5	4	4	25
60	Jessy	Wanita	31-40	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43	4	3	4	5	4	5	4	4	33	4	5	4	4	4	4	25

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Loyalitas Nasabah (Y)						JLH	Kepercayaan (X1)										JLH	Reputasi Perusahaan (X2)								JLH	Kepuasan Nasabah (X3)						JLH
					P1	P2	P3	P4	P5	P6		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		P1	P2	P3	P4	P5	P6	
61	Yuni	Wanita	41-50	Pedagang	4	4	4	4	4	5	25	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	45	5	4	4	4	4	5	4	4	34	4	4	5	4	5	5	27
62	Mila	Wanita	41-50	Pedagang	3	4	5	3	4	4	23	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	39	4	4	4	5	3	4	4	4	32	3	4	5	3	4	4	23
63	Fitri Wulandari	Wanita	18-30	Lainnya	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30
64	Ami	Wanita	31-40	Wiraswasta	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	5	4	5	4	5	5	37	5	5	5	5	5	5	30
65	Mira	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	4	3	3	5	4	5	4	32	4	4	4	4	4	5	25
66	Sri Wahyuni	Wanita	41-50	Lainnya	3	3	2	4	4	3	19	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	43	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30
67	Niari	Wanita	18-30	PNS	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24
68	Putri Silvani Belinda	Wanita	31-40	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44	5	5	4	3	5	4	5	4	35	4	4	4	5	5	5	27
69	Yori	Wanita	> 50	PNS	3	4	5	3	4	4	23	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	38	4	4	3	4	5	3	4	4	31	4	5	3	4	4	4	24
70	Zainal	Pria	> 50	Petani	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	44	4	3	5	4	5	4	5	4	34	4	4	4	5	4	3	24
71	Nela	Wanita	31-40	Wiraswasta	3	4	5	4	4	4	24	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	38	4	4	3	4	5	3	4	4	31	3	4	5	3	4	4	23
72	Arif	Pria	31-40	Pedagang	5	4	4	4	4	5	26	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	5	4	5	34	4	4	4	4	4	4	24
73	Ucok	Pria	31-40	Pedagang	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4	4	5	5	5	5	4	4	36	4	4	4	4	5	5	26
74	Lisa	Wanita	41-50	PNS	3	4	5	4	4	4	24	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	39	4	4	3	4	5	3	4	4	31	3	4	5	4	4	4	24
75	Antos	Pria	> 50	Petani	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	44	4	3	4	4	4	4	5	4	32	5	5	5	4	5	5	29
76	Peli	Wanita	31-40	PNS	4	5	3	4	4	4	24	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	39	4	4	4	3	5	4	4	4	32	3	4	5	4	4	4	24
77	Ujang	Pria	> 50	Petani	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	3	4	5	4	5	4	5	34	4	5	4	5	4	5	27
78	Pikina Savona	Wanita	> 50	PNS	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	45	5	5	5	3	4	4	4	4	34	4	4	4	4	5	5	26
79	Ires	Wanita	> 50	Ibu Rumah Tangga	3	4	5	3	4	4	23	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	38	4	4	3	4	5	3	4	4	31	3	4	5	4	4	4	24
80	Ira	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	5	5	5	5	4	38	5	5	5	4	5	4	28
81	Yunita Sari	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	5	4	25	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43	4	4	5	4	5	3	5	4	34	4	4	4	4	4	4	24
82	Mailiza	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
83	Cica Kurnia	Wanita	18-30	Ibu Rumah Tangga	5	5	4	5	4	3	26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	4	4	4	3	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30
84	Erna	Wanita	> 50	PNS	4	4	5	5	4	5	27	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	4	5	5	28
85	Maylana Putri	Wanita	18-30	Wiraswasta	5	5	4	5	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
86	Kurnial Wenski	Pria	41-50	Wiraswasta	4	2	3	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24
87	Lia	Wanita	41-50	Wiraswasta	5	5	4	5	3	3	25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
88	Dhonna Trylia Putri	Wanita	18-30	PNS	4	4	3	4	4	4	23	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4	4	3	2	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24
89	Iin	Wanita	> 50	Ibu Rumah Tangga	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30
90	Emy Faniras	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	24

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Loyalitas Nasabah (Y)						JLH	Kepercayaan (X1)										JLH	Reputasi Perusahaan (X2)								JLH	Kepuasan Nasabah (X3)						JLH
					P1	P2	P3	P4	P5	P6		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		P1	P2	P3	P4	P5	P6	
91	Sisca Kurniawati	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	24
92	Suhelmi	Wanita	> 50	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	36	4	4	3	2	4	4	4	4	29	4	4	4	4	5	5	26
93	Mer	Wanita	31-40	Ibu Rumah Tangga	4	5	4	4	5	5	27	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	44	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	4	4	27	
94	Lolly Renald Putri	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	5	4	5	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	4	4	4	5	27	
95	Kiki Fatmatmala	Wanita	31-40	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	5	5	5	5	5	4	4	37	4	4	4	4	5	5	26	
96	Rizka Widiarni	Wanita	31-40	PNS	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	
97	Sari	Wanita	31-40	Ibu Rumah Tangga	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	4	5	5	5	36	5	5	5	5	5	5	30	
98	Eri	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	5	4	5	4	4	26	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48	4	5	4	5	4	4	4	34	5	5	5	5	5	5	30	
99	Marnilis	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	3	4	4	3	3	21	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	3	4	4	4	31	5	4	4	4	4	4	25	
100	Wati	Wanita	41-50	Ibu Rumah Tangga	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	5	5	5	27	

Lampiran 6

Hasil Olahan Data Penelitian

UJI ASUMSI KLASIK DAN UJI HIPOTESIS

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.91178387
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.056
	Negative	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z		1.284
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

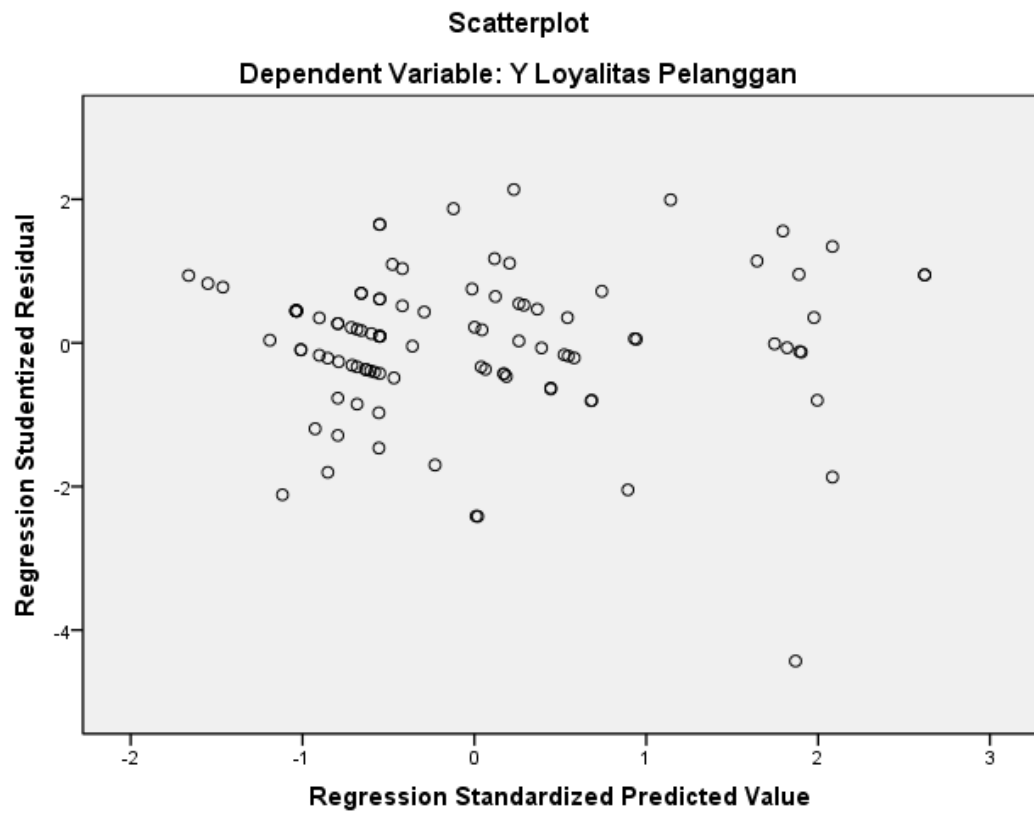
Uji Multikolieniritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1 Kepercayaan	.617	1.622
X2 Reputasi Perusahaan	.555	1.803
X3 Kepuasan Nasabah	.511	1.959

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

Uji Heterokedastisitas



Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.589 ^a	.347	.327	1.941	1.754

a. Predictors: (Constant), X3 Kepuasan Nasabah , X1 Kepercayaan , X2 Reputasi Perusahaan

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Pelanggan

UJI HIPOTESISI

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	6.141	2.730	
	X1 Kepercayaan	.150	.076	.208
	X2 Reputasi Perusahaan	.340	.088	.427
	X3 Kepuasan Nasabah	.034	.119	.033

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	6.141	2.730	2.249	.027
	X1 Kepercayaan	.150	.076	1.981	.050
	X2 Reputasi Perusahaan	.340	.088	3.855	.000
	X3 Kepuasan Nasabah	.034	.119	.286	.776

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	192.353	3	64.118	17.011	.000 ^a
	Residual	361.837	96	3.769		
	Total	554.190	99			

a. Predictors: (Constant), X3 Kepuasan Nasabah , X1 Kepercayaan , X2 Reputasi Perusahaan

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Pelanggan

Uji R-Square (Determinan)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.589 ^a	.347	.327	1.941	1.754

a. Predictors: (Constant), X3 Kepuasan Nasabah , X1 Kepercayaan , X2 Reputasi Perusahaan

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Pelanggan

Lampiran 7
t Tabel dan F Tabel

T Tabel

df	0,05	0,025
1	6.314	12.706
2	2.920	4.303
3	2.353	3.182
4	2.132	2.776
5	2.015	2.571
6	1.943	2.447
7	1.895	2.365
8	1.860	2.306
9	1.833	2.262
10	1.812	2.228
11	1.796	2.201
12	1.782	2.179
13	1.771	2.160
14	1.761	2.145
15	1.753	2.131
16	1.746	2.120
17	1.740	2.110
18	1.734	2.101
19	1.729	2.093
20	1.725	2.086
21	1.721	2.080
22	1.717	2.074
23	1.714	2.069
24	1.711	2.064
25	1.708	2.060
26	1.706	2.056
27	1.703	2.052
28	1.701	2.048
29	1.699	2.045
30	1.697	2.042
31	1.696	2.040
32	1.694	2.037
33	1.692	2.035
34	1.691	2.032
35	1.690	2.030
36	1.688	2.028
37	1.687	2.026
38	1.686	2.024
39	1.685	2.023
40	1.684	2.021
41	1.683	2.020
42	1.682	2.018
43	1.681	2.017
44	1.680	2.015
45	1.679	2.014
46	1.679	2.014
47	1.678	2.013
48	1.677	2.012
49	1.677	2.011
50	1.676	2.010
51	1.675	2.008
52	1.675	2.007

df	0,05	0,025
53	1.674	2.006
54	1.674	2.005
55	1.673	2.004
56	1.673	2.003
57	1.672	2.002
58	1.672	2.002
59	1.671	2.001
60	1.671	2.000
61	1.670	2.000
62	1.670	1.999
63	1.669	1.998
64	1.669	1.998
65	1.669	1.997
66	1.668	1.997
67	1.668	1.996
68	1.668	1.995
69	1.667	1.995
70	1.667	1.994
71	1.667	1.995
72	1.666	1.993
73	1.666	1.993
74	1.666	1.993
75	1.665	1.992
76	1.665	1.992
77	1.665	1.991
78	1.665	1.991
79	1.664	1.990
80	1.664	1.990
81	1.664	1.990
82	1.664	1.989
83	1.663	1.989
84	1.663	1.989
85	1.663	1.988
86	1.663	1.988
87	1.663	1.988
88	1.662	1.987
89	1.662	1.987
90	1.662	1.987
91	1.662	1.986
92	1.662	1.986
93	1.661	1.986
94	1.661	1.986
95	1.661	1.985
96	1.661	1.985
97	1.661	1.985
98	1.661	1.984
99	1.660	1.984
100	1.660	1.984
101	1.660	1.984
102	1.660	1.983
103	1.660	1.983
104	1.660	1.983

df	0,05	0,025
105	1.659	1.983
106	1.659	1.983
107	1.659	1.982
108	1.659	1.982
109	1.659	1.982
110	1.659	1.982
111	1.659	1.982
112	1.659	1.981
113	1.658	1.981
114	1.658	1.981
115	1.658	1.981
116	1.658	1.981
117	1.658	1.980
118	1.658	1.980
119	1.658	1.980
120	1.658	1.980
121	1.658	1.980
122	1.657	1.980
123	1.657	1.979
124	1.657	1.979
125	1.657	1.979
126	1.657	1.979
127	1.657	1.979
128	1.657	1.979
129	1.657	1.979
130	1.657	1.978
131	1.657	1.978
132	1.656	1.978
133	1.656	1.978
134	1.656	1.978
135	1.656	1.978
136	1.656	1.978
137	1.656	1.977
138	1.656	1.977
139	1.656	1.977
140	1.656	1.977
141	1.656	1.977
142	1.656	1.977
143	1.656	1.977
144	1.656	1.977
145	1.655	1.976
146	1.655	1.976
147	1.655	1.976
148	1.655	1.976
149	1.655	1.976
150	1.655	1.976
151	1.655	1.976
152	1.655	1.976
153	1.655	1.976
154	1.655	1.975
155	1.655	1.975
156	1.655	1.975

df	0,05	0,025
157	1.655	1.975
158	1.655	1.975
159	1.654	1.975
160	1.654	1.975
161	1.654	1.975
162	1.654	1.975
163	1.654	1.975
164	1.654	1.975
165	1.654	1.974
166	1.654	1.974
167	1.654	1.974
168	1.654	1.974
169	1.654	1.974
170	1.654	1.974
171	1.654	1.974
172	1.654	1.974
173	1.654	1.974
174	1.654	1.974
175	1.654	1.974
176	1.654	1.974
177	1.654	1.973
178	1.653	1.973
179	1.653	1.973
180	1.653	1.973
181	1.653	1.973
182	1.653	1.973
183	1.654	1.973
184	1.653	1.973
185	1.653	1.973
186	1.653	1.973
187	1.653	1.973
188	1.653	1.973
189	1.654	1.973
190	1.653	1.973
191	1.653	1.972
192	1.653	1.972
193	1.653	1.972
194	1.653	1.972
195	1.654	1.972
196	1.653	1.972
197	1.653	1.972
198	1.653	1.972
199	1.653	1.972
200	1.653	1.972

F Tabel

$\alpha = 0,05$	$df_2 = (k-1)$							
$df_1 = n-k$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161,44 8	199,500	215,70 7	224,583	230,162	233,98 6	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,306	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

Lampiran 8

SAPS

DAFTAR USULAN PENETAPAN ANGKA KREDIT KEGIATAN MAHASISWA
STUDENT ACTIVITIES PERFORMANCE SYSTEM (SAPS)
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH

KETERANGAN PERORANGAN		
1.	Nama	YELI MULYANA SARI
2.	NPM	2110070530078
3.	Fakultas/ Jurusan	Ekonomi
4.	Program Studi	Manajemen
5.	Tahun Masuk	2021
6.	Tempat dan Tanggal Lahir	/ 01-01-1970
7.	Jenis Kelamin	
8.	E-Mail	
9.	No. HP	
10.	Alamat	

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	UNSUR UTAMA			
1.	PENALARAN			
	Menulis Karya Ilmiah			
	Dalam Majalah Ilmiah Tiap Artikel			
	1. Internasional	40	0	0
	2. Nasional	30	0	0
	3. Regional	20	0	0
	4. Universitas	15	0	0
	5. Fakultas	10	0	0
	6. Program Studi	15	0	0
	Dalam Koran/ Majalah Populer/ Umum Tiap Artikel			
	1. Internasional/bhs. asing	30	0	0
	2. Nasional	20	0	0
	3. Lokal	10	0	0
	Dalam Bentuk Buku (dengan ISBN)			
	1. Sebagai penulis	40	0	0
	2. Sebagai penulis artikel	30	0	0
	3. Sebagai editor	20	0	0
	Mengikuti Lomba Karya Ilmiah (Karya Tulis/ Pemikiran Kritis/ Debat)			

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	Lomba Karya ilmiah(karya tulis/pemikiran kritis/debat)			
	1. Internasional	40	0	0
	2. Nasional	25	0	0
	3. Regional	15	0	0
	4. Universitas	10	0	0
	5. Fakultas / Jurusan	5	0	0
	6. Program Studi	3	0	0
	Mendapatkan Prestasi Pada Pertemuan/ Perlombaan Ilmiah			
	Prestasi pada pertemuan/perlombaan ilmiah			
	1. Internasional	60	0	0
	2. Nasional	40	0	0
	3. Regional	30	0	0
	4. Universitas	25	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	15	0	0
	6. Program Studi	10	0	0
	Mengikuti Seminar Ilmiah			
	Sebagai Pemakalah			
	1. Internasional	40	0	0
	2. Nasional	30	0	0
	3. Regional	20	0	0
	4. Universitas	15	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	10	0	0
	6. Program Studi	5	0	0
	Sebagai Peserta			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	1	15
	3. Regional	10	1	10
	4. Universitas	5	10	5
	5. Fakultas/ Jurusan	3	0	0
	6. Program Studi	2	0	0
	Menampilkan Poster Pada Pertemuan Ilmiah			
	Poster pada pertemuan ilmiah			
	1. Internasional	30	0	0
	2. Nasional	20	0	0

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	3. Regional	15	0	0
	4. Universitas	10	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	5	0	0
	Membuat Rancangan dan Karya Teknologi, Karya Seni, Pertunjukan Karya Seni			
	Rancangan dan karya teknologi, karya seni, pertunjukan karya seni			
	1. Internasional	40	0	0
	2. Nasional	25	0	0
	3. Regional	15	0	0
	4. Universitas	10	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	5	0	0
	Berperan Serta Aktif pada Organisasi Profesi			
	Tingkat Internasional sebagai:			
	1. Ketua/Wakil/sekretaris/ Bendahara Tiap periode	25	0	0
	2. Pengurus tiap periode jabatan	20	0	0
	3. Anggota tiap semester	15	0	0
	Tingkat Nasional sebagai :			
	1. Ketua/Wakil/Sekretaris/ Bendahara tiap periode jabatan	20	0	0
	2. Pengurus tiap periode jabatan	15	0	0
	3. Anggota tiap semester	10	0	0
	Tingkat Regional :			
	1. Ketua/Wakil/Sekretaris/ Bendahara tiap	15	0	0
	2. Pengurus tiap periode jabatan	10	0	0
	3. Anggota tiap periode jabatan	5	0	0
	Tingkat Universitas/ Fakultas/Jurusan :			
	1. Ketua, Wakil/Sekretaris/ Bendahara tiap	10	0	0
	2. Pengurus tiap periode jabatan	5	0	0
	3. Anggota tiap periode jabatan	3	0	0
	Mengikuti Pelatihan Bidang Keilmuan			
	Pelatihan Bidang Keilmuan			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	1	5
	4. Universitas	5	1	5

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	5. Fakultas/ Jurusan	3	0	0
2.	MINAT DAN BAKAT			
	Menduduki Jabatan pada Badan Kemahasiswaan			
	Tingkat Universitas tiap periode kepengurusan			
	1. Presiden/Wakil/Sekretaris/ Bendahara BEM Unbrah	25	0	0
	2. Kementrian	15	0	0
	3. Anggota Pengurus	10	0	0
	4. Ketua/Wakil/ Sekretaris DLM Unbrah	25	0	0
	5. Anggota DLM Unbrah	10	0	0
	Mempunyai prestasi di bidang Olahraga/ humaniora /piagam/medali penghargaan			
	Tingkat Fakultas/Jurusan tiap periode kepengurusan			
	1. Gubernur/Wakil/Sekretaris/ Bendahara BEM	25	0	0
	2. Kepala Seksi/Bidang	15	0	0
	3. Anggota Pengurus	10	0	0
	4. Ketua/ Wakil/ Sekretaris DLM F/J	25	0	0
	5. Anggota DLM F/J	10	0	0
	Mengikuti perlombaan bidang Olahraga/ humaniora			
	Perlombaan bidang Olahraga/ humaniora			
	1. Internasional	30	0	0
	2. Nasional	20	0	0
	3. Regional	15	0	0
	4. Universitas	10	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	5	0	0
	Menduduki Jabatan pada UKM Tingkat Universitas/ Fakultas/ Jurusan			
	Jabatan pada UKM Tingkat Universitas/ Fakultas/ Jurusan			
	1. Ketua/Wakil tiap periode kepengurusan	15	0	0
	2. Kepala Bidang tiap periode kepengurusan	10	0	0
	3. Anggota tiap periode kepengurusan	5	0	0
	Mewakili PT duduk dalam panitia antar lembaga tiap priode			
	Duduk dalam panitia antar lembaga tiap priode			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	Mengikuti pertemuan organisasi/lembaga tiap kegiatan			
	Mengikuti pertemuan organisasi/lembaga tiap kegiatan			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0
	Berperan-serta aktif dalam ke Panitiaan tiap kegiatan			
	Aktif dalam ke Panitiaan tiap kegiatan			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0
	4. Universitas	5	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	3	1	3
	6. Program Studi	2	0	0
	Mengikuti pelatihan bidang minat dan bakat serta kegiatan pelatihan lainnya			
	Pelatihan bidang minat dan bakat serta kegiatan pelatihan lainnya			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	2	15
	3. Regional	10	0	0
	4. Universitas	5	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	3	0	0
	6. Program Studi	2	0	0
3.	PENGABDIAN PADA MASYARAKAT			
	Memberikan layanan kepada masyarakat tiap kegiatan			
	Layanan kepada masyarakat tiap kegiatan			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0
	4. Lokal	5	0	0
	Memberikan pelatihan keilmuan pada masyarakat tiap kegiatan			
	Pelatihan keilmuan pada masyarakat tiap kegiatan			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0
	4. Lokal	5	0	0

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
TOTAL		1694	17	93

Padang, 08-07-2025
Diajukan Oleh

(YELI MULYANA SARI)

Lampiran 9
Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yeli Mulyana Sari
 NPM : 2110070530078
 Jurusan : Manajemen
 Pembimbing 1 : Tilawatil Ciseta Yoda, S.E., M.Si
 Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Reputasi Perusahaan dan
 Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada
 PT. Pegadaian Cabang Kota Padang

Bbg Ke:	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing I
1	Jum'at 01 Oktober 2024	Acc Judul	
2	Sabtu 14 Desember 2024	Bimbingan Bab 1-3	
3	Senin 16 Desember 2024	Revisi Bab 1-3	
4	Rabu 18 Desember 2024	Acc Sampre	
5	Selasa 3 Juni 2025	Bimbingan Bab 4-5	
6	Rabu 11 Juni 2025	Acc Kompre	
7			

*Coret yang Tidak Perlu



UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yeli Mulyana Sari
 NPM : 2110070530078
 Jurusan : Manajemen
 Pembimbing 2 : Rina Febriani, S.,E. M. Si
 Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Reputasi Perusahaan dan
 Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada
 PT.Pegadaian Cabang Kota Padang

Bbg Ke:	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing II
1	Jum'at 04 Oktober 2024	Acc Judul	
2	Kamis 19 Desember 2024	Bimbingan Bab 1-3	
3	Kamis 19 Desember 2024	Revisi Bab 1-3	
4	Kamis 19 Desember 2024	Acc Simpro	
5	Selasa 10 Juni 2025	Bimbingan Bab 4-5	
6	Kamis 12 Juni 2025	Revisi Bab 4-5	
7	Jum'at 13 Juni 2025	Penambahan Lampiran	
8	Sabtu 14 Juni 2025	Acc Kertas	

*Coret yang Tidak Perlu

Lampiran 10
Kartu Peserta Sempu



Kartu Peserta Seminar Proposal
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Baiturrahmah

Nama Mahasiswa : Yuli RYULYANA SARI

NPM : 2110010530078

Menjadi Penyanggah Utama

1. Penyaji : <u>Moh Sarah Jujur</u> Hari/Tanggal : <u>13 Desember 2024</u> Jam : <u></u>	2. Penyaji : <u>Dina Tri Wicakanti</u> Hari/Tanggal : <u>Jumat / 14 Januari 2025</u> Jam : <u>13.30</u>
Pembimbing I : <u>(Rina Febriani, SE, Msi)</u>	Pembimbing II : <u>(Tilawati agha, S.E., M.Si)</u>
Pembimbing I : <u>(Tilawati agha, S.E., M.Si)</u>	Pembimbing II : <u>(Rina Febriani, SE, MSc)</u>

Sebagai Peserta Dalam Seminar Proposal

1. Penyaji : <u>Gusriyandi</u> Hari/Tanggal : <u>Senin / 31 - 10 - 2024</u> Jam : <u>13.00</u>	2. Penyaji : <u>Nisri Rahmadani</u> Hari/Tanggal : <u>Jumat / 17 - 01 - 2025</u> Jam : <u>08.00</u>
Pembimbing I : <u>(Rina Febriani, S.E.)</u>	Pembimbing II : <u>(Tilawati agha, S.E., M.Si)</u>
Pembimbing I : <u>(Rina Febriani, S.E.)</u>	Pembimbing II : <u>(Tilawati agha, S.E., M.Si)</u>
3. Penyaji : <u>Arissa Putri</u> Hari/Tanggal : <u>Jumat / 17 - 01 - 2025</u> Jam : <u>09.00</u>	4. Penyaji : <u>Alia Rahmatuloh</u> Hari/Tanggal : <u>Jumat / 17 - 01 - 2025</u> Jam : <u>10.00</u>
Pembimbing I : <u>(Tilawati agha, S.E., M.Si)</u>	Pembimbing II : <u>(Rina Febriani, SE, MSc)</u>
Pembimbing I : <u>(Tilawati agha, S.E., M.Si)</u>	Pembimbing II : <u>(Rina Febriani, SE, MSc)</u>

Universitas Baiturrahmah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Ketua Prodi

(Rina Febriani, S.E., M.Si)

Lampiran 11

Dokumentasi



