

**PENGARUH PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA UNIT
PELAKSANAAN TEKNIS DAERAH (UPTD) FASILITAS
PEMBIAYAAN KOTA PAYAKUMBUH
TAHUN 2020**

SKRIPSI



Oleh :

LELA RAMADHANI
1710070530099

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG**

2022

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH**

Skripsi, Agustus 2021

Lela Ramadhani

**Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah
Dalam Menggunakan Jasa Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kota
Payakumbuh Tahun 2020**

vii + 105 halaman + 21 tabel + 2 gambar + 10 lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel pelayanan, kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang berupa kuisioner dari Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kota Payakumbuh. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah di UPTD Kota Payakumbuh sebanyak 61 Nasabah.

Hasil Uji -t menunjukkan bahwa pelayanan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada UPTD Kota Payakumbuh dengan nilai t hitung untuk pelayanan 2,207 dengan ($\text{sig}=0,031 < 0,05$), kepercayaan dengan nilai t hitung 2,120 dengan nilai ($\text{sig}=0,038 < 0,05$) dan kepuasan dengan nilai t hitung 2,741 ($\text{sig}=0,008 < 0,05$) dengan $\text{df } 61-3 = 58$ maka diperoleh t tabel sebesar 1,672.

Hasil Uji-F menunjukkan bahwa pelayanan, kepercayaan dan kepuasan secara bersama -sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa unit pelaksanaan teknis daerah (UPTD) Kota Payakumbuh dengan hasil uji F diketahui bahwa nilai F hitung $> F_{\text{tabel}}$ atau $17,877 > 2,366$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$).

Dari hasil analisis koefisien determinan diperoleh nilai R Adjusted Square (R^2) sebesar 0.485 hal ini berarti 48,5% variabel loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan, kepercayaan dan kepuasan, sedangkan sisanya (51,5%) dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Pelayanan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah

Daftar bacaan : 49 (2015-2020)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Delaviman, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap
Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Unit
Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kota Payalambuh
Tahun 2020

Nama : Lela Ramadhani
NPM : 1710070530099
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Pengop
Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam
Ujian Komprehensif Pada Tanggal 27 Agustus 2021

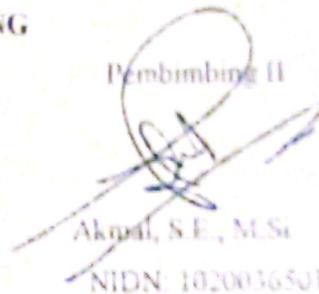
KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing I



Yulhardi, S.E., M.M
NIDN: 1013076401

Pembimbing II



Akmal, S.E., M.Si
NIDN: 1020036501

Pengesahaan

UNIVERSITAS BATURRAHMAH

FAKULTAS EKONOMI

DEKAN



Yetti Reswita, S.E., M.Si, Akt

NIDN: 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap
Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Unit
Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kota Payakumbuh
Tahun 2020

Nama : Lela Ramadhani

NPM : 1710070530099

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

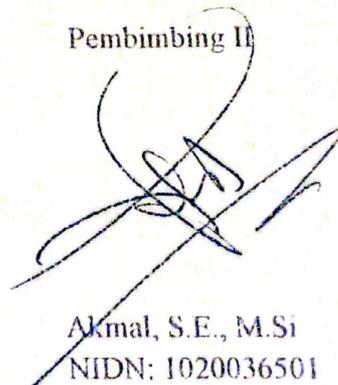
KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing I



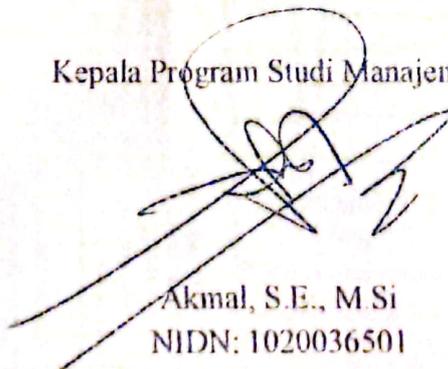
Yulihardi, S.E., M.M
NIDN: 1013076401

Pembimbing II



Akmal, S.E., M.Si
NIDN: 1020036501

Kepala Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M Si
NIDN: 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lela Ramadhani
NPM : 1710070530099
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kota Payakumbuh Tahun 2020

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Februari 2022



Lela Ramadhani
NPM 1710070530099