

ABSTRAK

ROSDIANA DEWI. 2025. *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Retensi Nasabah Tabungan Emas PT. Pegadaian Cabang Kabupaten Jeneponto*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh : Dg. Maklassa Dan Nasrullah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kepuasan dan kepercayaan nasabah dapat memengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan produk tabungan emas yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian Cabang Kabupaten Jeneponto. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, terutama di sektor jasa keuangan, tantangan dalam mempertahankan nasabah menjadi sangat penting. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 67 responden yang merupakan nasabah tabungan emas. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen (Kepuasan dan kepercayaan nasabah) dengan variabel dependen (Retensi nasabah). Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap menggunakan layanan tabungan emas. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap retensi nasabah. Kepercayaan yang tinggi membuat nasabah merasa lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi, sehingga mereka cenderung untuk tidak berpindah kepada produk pesaing. Oleh karena itu, disarankan agar PT. Pegadaian Cabang Kabupaten Jeneponto terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat komunikasi dengan nasabah, dan memberikan edukasi yang memadai mengenai produk yang ditawarkan. Dengan langkah-langkah tersebut, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah, tetapi juga dapat memperkuat posisi mereka dalam industri jasa keuangan yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: *Kepuasan Nasabah, Kepercayaan Nasabah, Retensi Nasabah Tabungan Emas.*