

ABSTRAK

Anugrah. 2026. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang UPC Baraka, Kabupaten Enrekang. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing: oleh Buyung Romadhoni dan Chairul Ihsan Burhanuddin.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 96 nasabah gadai KCA dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS serta uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah ($t = 0,935$; $\text{sig} = 0,352 > 0,05$), sedangkan promosi berpengaruh positif dan signifikan ($t = 3,899$; $\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan ($F = 99,625$; $\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Variabel promosi merupakan faktor dominan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,675 menunjukkan bahwa 67,5% variasi loyalitas nasabah dijelaskan oleh kedua variabel, sedangkan 32,5% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Kata kunci: kualitas pelayanan, promosi, loyalitas nasabah.

