

ABSTRAK

Pegadaian merupakan lembaga bisnis yang memberikan pelayanan jasa gadai dengan menggunakan sistem gadai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk dan endorser terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan sebagai variabel intervening, pengujian membuktikan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, endorser, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, endorser berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian ini dilakukan di lingkungan PT. Pegadaian Cabang Jember Jumlah populasi nasabah PT. Pegadaian Cabang Jember yang diambil sebanyak 190 nasabah, maka populasi dalam penelitian ini bertindak pula menjadi sampel, atau penelitian ini dapat dikatakan menggunakan metode purposive sampling. Analisis data dan permodelan persamaan struktural dengan menggunakan software WarpPLS 6.0. Hasil pengujian membuktikan kualitas produk, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepercayaan. Dengan nilai pengaruh tidak langsungnya lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya. Hasil pengujian membuktikan endorser, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepercayaan. Dengan nilai pengaruh tidak langsungnya lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Endorser, Kepercayaan, Loyalitas

ABSTRACT

Pegadaian is a business institution that provides pawn services using a pawn system. The purpose of this study was to find out whether there is a significant influence of product quality and endorsers on customer loyalty through trust as an intervening variable, testing proves product quality has a positive and significant effect on trust, endorsers has a positive and significant effect on trust, product quality has a positive and significant effect on loyalty, endorser has a positive and significant effect on loyalty, trust has a positive and significant effect on loyalty. This research was conducted in the environment of PT. Pegadaian Jember Branch Total customer population of PT. Jember Branch Pawnshops were taken as many as 190 customers, so the population in this study also acts as a sample, or this research can be said to use a purposive sampling method. Data analysis and structural equation modeling using WarpPLS 6.0 software. The test results prove that product quality has a positive and significant effect on loyalty through trust. The value of the indirect effect is smaller than the direct effect. The test results prove that the endorser has a positive and significant effect on loyalty through trust. The value of the indirect effect is smaller than the direct effect.

Keywords: Product Quality, Endorser, Trust, Loyalty

