

Eka Widiya Khairatin Putri. 2016. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian UPC Bluto Di Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep. Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing : (I) Rusnani, SE., MM. (II) Sayyida, S.Si.,M.Si

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian UPC bluto di kecamatan bluto kabupaten sumenep. Perusahaan harus meningkatkan kemampuan dalam berinteraksi di dalam lingkungan untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Jumlah sampel sebanyak 50 sampel penelitian. Pengolahan dan analisis data menggunakan teknik analisis linier berganda, semua pengujian akan diolah dengan menggunakan komputer program Statistical Package for Social Science (SPSS) 20. Hasil pengujian regresi linier berganda menunjukkan bahwa kepercayaan terbukti mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan tidak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, temuan pada penelitian ini kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata kunci :** kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah