

ABSTRAK

Permatasari, Dellya. 2021. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menabung Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Kademangan Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan terhadap Perusahaan PT. Pegadaian (Persero) UPC Kademangan Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan persepsi risiko terhadap keputusan menabung pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Kademangan Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan persepsi risiko terhadap keputusan menabung. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah yang menabung pada bulan Maret 2021. Pengambilan sampel menggunakan perhitungan rumus *slovin* dengan teknik *simple random sampling* sebanyak 65 nasabah. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F, uji t dan uji dominan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan kualitas pelayanan, kepercayaan dan persepsi risiko terhadap keputusan menabung dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ $23,365 > 2,76$ dan nilai *sig* $0,000 < 0,05$. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menabung (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $7,300 > 2,297$ dan nilai *sig.* $0,000 < 0,025$. Variabel kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menabung (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $3,563 > 2,297$ dan nilai *sig.* $0,001 < 0,025$. Variabel persepsi risiko (X3) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menabung (Y) dengan nilai $-t_{hitung} < t_{tabel}$ $-2,249 < 2,297$ dan nilai *sig.* $= 0,028 > 0,025$. Dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap keputusan menabung dengan nilai koefisien beta sebesar 0,646.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Keputusan Menabung

ABSTRACT

Permatasari, Dellya. 2021. Thesis. Effect of Service Quality, Trust and Risk Perception on Saving Decisions at PT. Pegadaian (Persero) UPC Kademangan Probolinggo City. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga Probolinggo University.

Research conducted on PT. Pegadaian (Persero) UPC Kademangan Probolinggo City with the aim to know the influence of service quality, trust and risk perception on saving decisions at PT. Pegadaian (Persero) UPC Kademangan Probolinggo City.

The type of research used is quantitative, with variable service quality, trust and risk perception towards saving decisions. The population in this study is the number of customers who saved in March 2021. Sampling using slovin formula calculation with simple random sampling technique as many as 65 customers. The method of data collection uses questionnaires that have been tested for validity and reliability. The data analysis method uses multiple linear regression analysis, F test, t test and dominant test.

The results showed that there was a simultaneous influence of service quality, trust and risk perception on saving decisions with F tabel > count of 23,365 > 2.76 and sig value of 0.000 < 0.05. The service quality variable (X1) partially affects the saving decision (Y) with a calculated t value of 7,300 > t table of 2,297 and a sig value of 0.000 < 0.025. The trust variable (X2) partially affects the saving decision (Y) with a calculated t value of 3,563 > t table of 2,297 and a sig value of 0.001 < 0.025. Risk perception variable (X3) had no partial significant effect on saving decision (Y) with a value of -t calculate -2,249 < t table 2,297 and sig value. = 0.028 > 0.025. And variable quality of service dominantly influenced the decision to save with a beta coefficient value of 0.646.

Keyword : *Quality of Service, Trust, Risk Perception, and Saving Decisions*