ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Orientasi Layanan Terhadap Retensi Pelanggan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya" ini merupakan penelitian yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang apakah terdapat pengaruh orientasi layanan secara simultan terhadap retensi pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya dan apakah terdapat pengaruh orientasi layanan secara parsial terhadap retensi pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan jenis penelitian asosiatif. Asosiatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Pengumpulan data dilakukan dengan angket atau kuisioner dan dokumentasi yang diperoleh dari pihak PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan ada pengaruh Orientasi layanan yang diukur menggunakan lima Variabel secara simultan yang didasarkan atas uji F. Hasil uji F simultan diperoleh nilai signifikan < 0.05 yaitu 0.000 < 0.05 dengan demikian hipotesis pertama terbukti. Hasil uji T parsial untuk variabel orientasi layanan yaitu Visi layanan (X_1) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.159 > 0.05; variabel kepemimpinan layanan (X_2) sebesar 0.015< 0.05; variabel perlakuan terhadap pelanggan (X_3) sebesar 0.013< 0.05; variabel teknologi layanan (X_4) sebesar 0.013 < 0.05; dan variabel pelatihan layanan (X_5) sebesar 0.067 > 0.05. Maka, untuk hipotesis kedua hanya variabel (X_2, X_3, dan X_4) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan karena nilai signifikan t < 0.05 sedangkan untuk variabel (X_1,dan X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya karena nilai signifikan t > 0.05.

Retensi pelanggan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya dapat dikembangkan dengan memberikan perhatian serta layanan yang penuh terhadap pelanggan atau nasabah baru. Besarnya pengaruh kepemimpinan layanan, teknologi layanan, dan perlakuan terhadap pelanggan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan telah memadai sehingga lebih diperhatikan lagi untuk kedepannya agar pelanggan tetap setia dan mau menggunakan produk maupun jasa PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya. Pengaruh visi layanan, kepemimpinan layanan, perlakuan terhadap pelanggan, teknologi layanan, dan pelatihan layanan terhadap retensi pelanggan sebesar 39.4 %, selebihnya 60.6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Orientasi Layanan (visi layanan, kepemimpinan layanan, perlakuan terhadap pelanggan, teknologi layanan, dan pelatihan layanan), Retensi Pelanggan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id