



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit BPR Buduran Deltapurnama

The influence of service quality, trust and satisfaction on customer loyalty at BPR Buduran Deltapurnama

Ira Cahyanti
222010200224

Dosen Pembimbing
Mochamad Rizal Yulianto, S.E., M.M.
NIDN. 0716078804

Dosen Penguji 1
Misti Hariasih, SE., MM.
NIDN. 0706026305

Dosen Penguji 2
Satrio Sudarso, S.E., MM
NIDN. 0720038403

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
April, 2026**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	3
I. PENDAHULUAN	4
II. LITERATUR REVIEW	7
III. METODE PENELITIAN	8
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	10
HASIL PENELITIAN	10
PEMBAHASAN	15
V. KESIMPULAN	18
UCAPAN TERIMA KASIH	18
DAFTAR PUSTAKA	19

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit PT. BPR Buduran Deltapurnama
Nama Mahasiswa : Ira Cahyanti
NIM : 222010200224

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Mochamad Rizal Yulianto, SE. MM
NIDN. 0716078804

Dosen Penguji I
Misti Hariasih, SE. MM
NIDN. 0706026305

Dosen Penguji 2
Satrio Sudarso, S.E., MM
NIDN. 0720038403



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Mochamad Rizal Yulianto, SE. MM
NIK. 207303

Dekan
Dr. Poppy Febriana, S. sos., M.Med.Kom
NIK. 211427



Tanggal Ujian
22 April 2026

Tanggal Lulus
22 April 2026

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Ira Cahyanti
NIM : 222010200224
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Mochamad Rizal Yulianto, S.E., M.M.
NIDN : 0716078804
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit BPR Buduran Deltapurnama
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Mochamad Rizal Yulianto, S.E., M.M.)
NIDN. 0716078804

Sidoarjo, (24/04/2026)
Mahasiswa



(Ira Cahyanti)
NIM. 222010200224

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit BPR Buduran Deltapurnama***" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

Sidoarjo, 24 April 2026



Ira Cahyanti
NIM. 222010200224