

ABSTRAK

Moch. Hendra Kurniawan, 2013; “Pengaruh Lokasi Kantor dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa Gadai di Kantor Pegadaian UPC. Taruna Cabang Rawamangun.”

Penelitian ini bertujuan untuk 1. mendapatkan deskripsi tentang lokasi kantor, kualitas pelayanan dan keputusan pemilihan penggunaan jasa, 2. untuk menganalisis pengaruh lokasi kantor terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai di UPC. Taruna Cabang Rawamangun, 3. untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai di UPC. Taruna Cabang Rawamangun, 4. untuk menganalisis pengaruh lokasi kantor dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai di UPC. Taruna Cabang Rawamangun. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 132 nasabah. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1). Lokasi kantor (X1) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa(Y), 2). Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa (Y), 3). Lokasi kantor (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa (Y). Lokasi kantor dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa sebesar 69,5%. Sedangkan sisanya 30,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Lokasi kantor, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa.

ABSTRACT

Moch. Hendra Kurniawan, 2014; " The Influence Of Office Location And Service Quality Toward Pawnshop Service Usage Choice Decision: A Study Case At Upc Pawnshop Taruna Branch Office Rawamangun "

The purpose of this research are; 1. To get the description about the office location, service quality and service usage decision, 2. To analyze the influence of office location toward pawnshop service usage decision at UPC Pawnshop Taruna branch office Rawamangun, 3. To analyze the influence of quality service toward pawnshop service usage decision at UPC Taruna pawnshop branch office Rawamangun, 4. To analyze the influence of office location and quality service simultaneously toward the pawnshop service usage decision at UPC Taruna, branch office Rawamangun. The number of sampels used in this research is 132 customers. The result of the hypotheseses indicates: 1). the location (X1) influences toward service usage decision (Y), 2). Service quality (X2) influences toward service usage decision (Y), 3). The location (X1) and service quality (X2) simultaneously influence toward service usage decision (Y). The location and service quality influence positively toward service usage decision at 69.5%. While, The rest of 30.5% is influenced by other variabels which are not analyzed in this research model.

Keyword: Location, Service Quality and pawnshop service usage decision.