

ABSTRAK

Mazuin, 2023 : Pengaruh Nilai Taksiran, Kualitas Produk, Promosi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Kca Di PT Pegadaian (Persero) (Studi Kasus Pada Kantor Unit Pelayanan Cabang Ganet)

Secara garis besar penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh dari nilai taksiran, kualitas produk, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan KCA di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Ganet. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang menggadaikan barangnya di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Ganet. Adapun jumlah populasi dari penelitian ini adalah 990 orang dengan metode rumus Slovin sehingga diperoleh jumlah 90 nasabah sebagai *sample*, teknik tersebut disebut dengan *Accidental Sampling*. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan pengujian hipotesisnya menggunakan bantuan aplikasi SPSS 26. Teknik pengujian kualitas data dengan metode uji Validitas dan Uji Reliabilitas dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuisioner, Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik Kuantitatif yaitu dengan Uji Asumsi Klasik dan pengujian Hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai taksiran secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah, promosi secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah, dan pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

Kata Kunci : Nilai Taksiran, Kualitas Produk, Promosi, Pelayanan, dan Keputusan Nasabah

ABSTRACT

Mazuin 2023 : *The Effect of Estimated Value, Product Quality, Promotion and Service on Costumers' Decisions to Use KCA Financing Services at PT Pegadaian (Persero) (Case Study At The Ganet Branch Service Unit Service)*

Broadly speaking, this study aims to identify and measure the effect of estimated value, product quality, promotion and service on customers' decisions to use KCA financing services at PT. Pegadaian (Persero) Ganet Branch Service Unit. The type of research in this thesis is quantitative research. The sample in this study are customers who come to pawn their goods at PT. Pegadaian (Persero) Ganet Branch Service Unit The total population of this study was 990 people using the Slovin formula method so that a total of 90 customers were obtained as a sample, this technique is called Accidental Sampling. Data analysis used multiple linear regression and hypothesis testing used the SPSS 26 application. Data quality testing techniques used the Validity and Reliability Test methods and used data collection techniques in the form of questionnaires. The analysis technique used in this study was using quantitative techniques, namely the Classical Assumption Test. and Hypothesis testing. The results of this study indicate that the estimated value partially has no significant effect on customer decisions, product quality partially has no effect on customer decisions, promotions partially has no effect on customer decisions, and service partially has a significant effect on customer decisions.

Keywords: *Estimated Value, Product Quality, Promotion, Service, and Customer*