**ANALISIS PELAYANAN DAN SEWA MODAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA PT. PEGADAIAN CABANG LAMONGAN**

***(ANALYSIS OF SERVICES AND CAPITAL LEASES ON THE CUSTOMER’S DECISION TO TAKE CREDIT AT PT. PEGADAIAN CABANG LAMONGAN)***

Dian Rositah

Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Lamongan

Email : [dianardadela@gmail.com](mailto:dianardadela@gmail.com)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Website :** |  | **Abstrak** |
| https:  //jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma |  | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk Pelayanan dan Sewa Modal terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Pegadaian Cabang Lamongan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi kredit selama 3 bulan di PT. Pegadaian Cabang Lamongan. Populasi berjumlah 915 orang berdasarkan data tahun 2019 pada bulan – bulan yang sama sehingga sampel yang didapat dari perhitungan rumus slovin adalah 90 responden. Dapat diketahui bahwa kedua variabel Pelayanan (X1) dan Sewa Modal (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Pegadaian cabang Lamongan (Y). Dan uji simultan telah dilakukan dan dihasilkan nilai F hitung (57,288) lebih besar F tabel (3,10), sehingga variabel Pelayanan dan Sewa Modal secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam mengambil kredit. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Sewa Modal, Keputusan Pengambilan Kredit* |  |
|  |  |
|  |  |
| **Keywords :** *Service Quality, Capital Leases, Credit Decision Making* |  | ***Abstract*** |
|  | *This study aims to determine the effect of service products and capital leases on customer decisions in taking credit at PT. Lamongan Branch Pawnshop. The population in this study are customers who make credit transactions for 3 months at PT. Lamongan Branch Pawnshop. The population was 915 based on 2019 data in the same months so that the sample obtained from the calculation of the Slovin formula was 90 respondents. It can be seen that the two service variables (X1) and Capital Leases (X2) have a partial effect on the customer's decision variable in taking credit at PT. Pegonganian branch of Lamongan (Y). And simultaneous tests have been carried out and the calculated F value (57.288) is greater than F table (3.10), so that the variable Services and Capital Leases together - a significant effect on the Customer Decision in taking credit.* |
| **Alamat Kantor:** |  |
|  |

DAFTAR PUSTAKA

Nugroho, Dedi Wahyu. 2012. *Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Pada PD. BPR Bank Boyolali*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta. (<https://eprints.uny.ac.id/8666/>) Diakses pada 07 Desember 2019

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.2009.Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas. Jakarta:Erlangga. (<https://repository.widyatama.ac.id/>) Diakses pada 03 Desember 2019

Johnly, Jimmy Cavalera. 2016.*Pengaruh Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit di PT. BPR Barelang Mandiri Batam*. Skripsi: Akademi Akuntansi Permata Harapan. (<http://repository.umrah.ac.id/1325/1/JURNAL%20MERI%20ANDRIANI%20FEKON.pdf>) Diakses pada 03 Desember 2019

Sukirno, Sadono. 2013. *Mikro Ekonomi. Teori Pengantar. Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Astuti, Tri. 2013. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta. (<https://eprints.uny.ac.id/16336/1/TRI%20ASTUTI.pdf>) Diakses pada 04 Desember 2019

Ismail. 2010*. Akuntansi Bank (Teori dan Aplikasi dalam Rupiah)*. JakartaKencana2010. *Manajemen Perbankan (Dari Teori Menuju Aplikasi).* Jakarta: Kencana

Kasmir. 2008. *Analisis Laporan Keuangan Edisi Pertama, Cetakan Ketujuh.* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Sumarwan, Ujang. (2014). Perilaku Konsumen. Bogor: Ghalia Indonesia.

(<http://repository.unpas.ac.id/30290/6/BAB%20III.pdf>)

Mustaqim, 2016. *Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya. (<http://digilib.iainpalangkaraya.ac.id/467/1/Sripsi%20Mustaqim.pdf> ) Diakses pada 04 Desember 2019

Thomas Jitas Muninggar, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Cuci Mobil Hidrolik Jitas Thoro Purbalingga)*. Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas NegeriYogyakarta.(<https://eprints.uny.ac.id/53297/1/ThomasJitasMuninggar_15808147024.pdf> ) Diakses pada 04 Desember 2019

April Yani, 2017. *Analisis Perbandingan Sewa Modal Pada Produk Pegadaian KCA (Emas) Di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Bengkulu Dan Ijarah Pada Produk Rahn (Emas) Di PT.Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Semangka Kota Bengkulu*. Skripsi: Institut Agama Islam (IAIN) Bengkulu (<http://repository.iainbengkulu.ac.id/1217/1/April%20Yani.pdf>) Diakses pada 04 Desember 2019

Zulkifli, 2018. *Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas).* Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah Vol. 1, No. 1, Juni 2018. (<http://repository.uir.ac.id/1969/1/Pengaruh%20Pelayanan%20Karyawan%20Terhadap%20Keputusan%20Nasabah%20Pada%20PT.%20Pegadaian%20%28Persero%29%20Syariah%20Unit%20Tanah%20Merah%20Cabang%20Pegadaian%20Soebrantas.pdf>) Diakses pada 04 Desember 2019