ABSTRAK

Skripsi ini adalah hasil penelitian kepustakaan untuk menjawab pertanyaan: apakah nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai cabang Krian Sidoarjo, serta pengaruh paling dominan dari variabel bebas terhadap terikat?

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif melalui metode observasi lapangan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai cabang Krian Sidoarjo. Untuk mengetahui hal tersebut, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan uji t. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 68 responden dengan penentuan sampel menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara metode dokumentasi, kuesioner, wawancara dan studi kepustakaan. Sedangkan untuk pengujian analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan uji linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien regresi secara simultan (Uji F) didapatkan F_{hitung} 6,202 dengan signifikansi 0,001, karena signifikansi (0,001) lebih kecil dari (0,05) maka dapat dikatakan bahwa nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara serentak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil pengujian koefisien regresi secara parsial (Uji t) didapatkan variabel nilai taksiran (X_1) memiliki nilai t-hitung 2,216 dengan signifikansi kurang dari 5% (sig= 0,030). Variabel biaya-biaya (X_2) memiliki nilai t-hitung 2,729 dengan signifikansi kurang dari 5% (sig= 0,008). Variabel pelayanan (X_3) memiliki nilai t-hitung 2,059 dengan signifikansi kurang dari 5% (sig= 0,044). Oleh karena itu, nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah (Y).

Dengan demikian dari ketiga faktor tersebut, variabel biaya-biaya (X_2) yang memiliki nilai t-hitung 2,729 dengan signifikansi kurang dari 5% (sig= 0,008), merupakan faktor/variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk gadai Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai cabang Krian Sidoarjo.

Kata Kunci: Keputusan Nasabah, Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan.

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