

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk kredit cepat aman (kca) terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pegadaian (persero) cabang suci bandung. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggapan konsumen tentang kualitas pelayanan di PT. Pegadaian (persero) cabang suci bandung, bagaimana tanggapan konsumen tentang produk kredit cepat aman (kca) di PT. Pegadaian (persero) cabang suci bandung, bagaimana tanggapan konsumen tentang kepuasan konsumen di PT. Pegadaian (persero) cabang suci bandung dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan produk kredit cepat aman (kca) terhadap kepuasan konsumen di PT. Pegadaian (persero) cabang suci bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan penyebaran kuesioner. Adapun ukuran populasinya sebanyak 600 konsumen dengan jumlah sampel yang diteliti sebanyak 86 responden. Sedangkan teknik sampling yang digunakan untuk menghitung besarnya ukuran sampel adalah *nonprobability sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Korelasi Berganda, Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis Simultan (Uji F), Uji Hipotesis Parsial (Uji T), Koefisien Determinasi Parsial, dan Koefisien Determinasi Simultan. Sesuai dengan perhitungan statistic, kualitas pelayanan dan produk kredit cepat aman (kca) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besar koefisien Determinasi adalah sebesar 58,20%, sedangkan sisanya sebesar 41,80% merupakan kontribusi variabel lain selain Kualitas pelayanan dan Produk.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and credit products quickly secure (KCA) to consumer satisfaction at PT. Pawnshop (Persero) Bandung sacred branch. The problem of this study is how consumer feedback about the service quality at PT. Pawnshop (Persero) Branch Bandung sacred, How can consumer feedback on the product quickly secure credit (KCA) in PT. Pawnshop (Persero) Branch Bandung sacred, how consumer feedback on customer satisfaction in PT. Pawnshop (Persero) Bandung sacred branch and how much influence the quality of services and products quickly secure credit (KCA) to consumer satisfaction in PT. Pawnshop (Persero) Bandung sacred branch. The method used is descriptive and verification methods. Data collection techniques used were observation and questionnaires. The population size of 600 consumers by the number of samples studied were 86 respondents. While the sampling technique used to calculate the size of the sample is nonprobability sampling. Data analysis method used is the Multiple Linear Regression Analysis. Validity, reliability test, Correlation analysis, coefficient of determination, Simultaneous Hypothesis Testing (Test F), Partial Hypothesis Testing (Test T), Coefficient of Determination Partial and Simultaneous Determination coefficient. In accordance with the statistical calculation, quality of service and fast credit products safe (KCA) positive and significant impact on customer satisfaction. Large coefficient of determination is equal to 58.20%, while the remaining 41.80% is the contribution of other variables in addition to quality of service and products.

Keywords: Quality of Service, Products, and Customer Satisfaction