

**PENGARUH LOKASI KANTOR DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN PENGGUNAAN JASA
GADAI DI KANTOR PEGADAIAN UPC. TARUNA CABANG
RAWAMANGUN**

MOCH. HENDRA KURNIAWAN

8215109128



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN (ALIH PROGRAM)
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
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**

MOCH. HENDRA KURNIAWAN

8215109128



Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

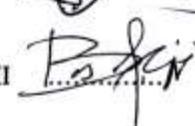
**STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT (CROSS DEGREE)
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Agung Wahyu Handaru, ST.,MM</u> NIP. 19781127 200604 1 001	Ketua		05 Januari 2014.
2.	<u>Agung K. Gnamurti RE, ST.,MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Sekretaris		09 Januari 2014.
3.	<u>Dr. Mochamad Rizan, SE.,MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		09 Januari 2014.
4.	<u>Setyo Ferry Wibowo, SE.,M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		09 Januari 2014.
5.	<u>Dra. Basrah Saidani, SE.,MM</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Pembimbing II		09 Januari 2014.

Tanggal Lulus: 09 Januari 2014.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2014
Yang membuat pernyataan
Materai Rp.6000,00

Moch. Hendra Kurniawan
No.Reg. 821.510.9128

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 Rawangmangun. 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.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Lokasi Kantor dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan Jasa Gadai di Kantor Pegadaian UPC. Tatuna Cabang Rawamangun”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran agar dalam penulisan berikutnya dapat lebih baik lagi.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dibidang Pemasaran pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Selama penulisan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa cukup banyak menghadapi kendala, hambatan serta kesulitan, namun berkat doa, usaha dan bantuan dari dosen pembimbing, teman-teman seangkatan serta pihak-pihak yang terlibat maka Skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis juga ingin berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Dedi Purwana ES M. Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Agung Handaru, ST.,MM selaku Ketua Program Studi S1 Jurusan Manajemen FE UNJ.

3. Ibu Dr. Hamidah, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen FE UNJ.
4. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Dra. Basrah Saidani, SE., M.si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penulisan Skripsi ini.
5. Para nasabah UPC. Taruna yang telah membantu penulis dalam proses pengisian kuesioner.
6. Dosen dan Staf pengajar yang telah membantu memperluas pengetahuan penulis.
7. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa, semangat, serta materi selama penulisan Skripsi ini.
8. Teman-teman Alih Program jurusan Manajemen angkatan 2010 yang telah memberikan kritik, saran dan motivasi dalam penulisan Skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Eka Setyaningrum yang telah memberikan semangat dan doa dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Januari 2014

Moch. Hendra Kurniawan