

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGARUH PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PEGADAIAN CABANG KEDATON BANDAR LAMPUNG**

**Oleh  
KAREL BAGINTO BANGUN**

Perum Pegadaian menerapkan pelayanan dengan motto "*mengatasi masalah tanpa masalah*" yang diharapkan dapat memuaskan tetapi pada kenyataannya terjadi penurunan jumlah konsumen di Pegadaian Cabang Kedaton Bandar Lampung pada Tahun 2007- 2011. Pilihan menggunakan jasa gadai merupakan perilaku keputusan membeli yang dipengaruhi oleh banyak factor masalah yang dihadapi pegadaian adalah terjadi penurunan jumlah konsumen sepanjang tahun 2008-2012.

Berdasarkan hal tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apakah yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam menggunakan jasa gadai. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih jasa gadai yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah konsumen di Perum Pegadaian Cabang Kedaton Bandar Lampung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *survey*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Perum Pegadaian Cabang Kedaton Bandar Lampung pada Tahun 2013 yaitu sebanyak 27.518 dan dari jumlah tersebut sampel yang terpilih sebanyak 100 orang melalui

teknik proporsionate random sampling. Adapun alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil penelitian ada empat faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih jasa gadai yaitu faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor personal dan faktor psikologis. Dan dengan menggunakan analisis linier berganda maka persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y=0,396(a)+ 0,952(X_1)+0,419(X_2)+0,503(X_3)+0,375(X_4)$ . Dari hasil tersebut, maka dapat diketahui bahwa faktor kebudayaan paling berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam memilih jasa gadai daripada faktor yang lainnya. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa segmentasi pasar pegadaian rata-rata wanita yang berusia 20 – 30 tahun dengan tingkat pendidikan SMA dan memiliki penghasilan 2.1 juta sampai dengan 3 juta rupiah.

Saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah Agar Perum Pegadaian Cabang Kedaton dapat mengupayakan produk pegadaian tetap menjadi rujukan bagi konsumen dalam mengatasi kesulitan keuangan, hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan komunikasi atau sosialisasi sehingga tercipta kedekatan dengan konsumen, dan juga menciptakan produk yang dapat membuat konsumen merasa istimewa, selain itu pegadaian juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sehingga konsumen dapat dengan mudah memperoleh perbedaan kualitas produk dengan produk kompetitor.