

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR PENGAMBILAN KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGUNAKAN JASA LAYANAN PEMBIAYAAN DI PT SWADAYA LANGGENG BERSAMA WARUNG DANA CABANG LAMPUNG

Oleh:

Steffy Yolanda Kandouw

1812110087

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa layanan pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* dan didapatkan sampel sebanyak 100 orang responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Data penelitian diolah dengan menggunakan Microsoft Excel dan Software SPSS 25. Data ini diuji menggunakan uji *Cochran Q Test* dengan menggunakan 18 faktor yaitu kepercayaan, kehandalan, loyalitas, reputasi, produk, proses, lingkungan sosial, promosi, jaminan, resiko, pembelajaran, empati, keamanan, psikologi, fasilitas, persepsi, lokasi, dan harga.

Setelah melakukan uji *Cochran Q Test* sebanyak 15 kali dengan menggunakan 18 faktor mendapatkan hasil bahwa terdapat 4 faktor yang menjadi faktor pengambilan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa layanan pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung, yaitu di antaranya faktor kehandalan, proses, lokasi dan harga.

Kata Kunci: Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Layanan Pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF CONSUMER DECISION MAKING FACTORS IN USING FINANCING SERVICES AT PT SWADAYA LANGGENG BERSAMA WARUNG DANA LAMPUNG BRANCH

By:

Steffy Yolanda Kandouw

1812110087

The purpose of this study was to find out what factors affected consumer decision making in using financing services at PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Lampung Branch. This was a descriptive quantitative study with the sampling using the Slovin formula to get 100 respondents. The data collecting method in this study used the distribution of questionnaires. The research data was processed using excel and SPSS software version 25. Then the data was judged using the Cochran Q test using 18 factors, namely: trust, reliability, loyalty, reputation, product, process, social environment, promotion, guarantee, risk, learning, empathy, security, psychology, facilities, location, perception and price. After conducting the Cochran Q test 15 times using 18 factors, the results obtained that there were 4 factors in consumer decision making in using financing services at PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Lampung Branch, namely: reliability, process, location and price.

Keywords: Factors Affecting Consumer Decisions in Using Financing Services at PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Lampung Branch