

ABSTRAK

Pegadaian merupakan Lembaga keuangan pertama yang memberikan pinjaman dengan sistem gadai. Dikutip dari *katadata.co.id* PT. Pegadaian (Persero) membukukan laba bersih turun 15% menjadi Rp. 1,3 triliun pada semester I-2021 dibandingkan periode tahun 2020 lalu. Hasil pra-kuesioner menunjukkan faktor dominan yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa adalah faktor harga (suku bunga) dan kualitas pelayanan.

Penelitian menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, pengambilan sampel yang dilakukan adalah teknik *non probability sampling* dengan jumlah 100 responden nasabah yang melakukan transaksi di Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan variabel harga atau suku bunga (X1) termasuk kategori cukup baik dengan persentase sebesar 65%. Variabel kualitas pelayanan (X2) termasuk kategori cukup baik persentase 66%. Variabel keputusan pembelian (Y) termasuk kategori baik dengan persentase 70%. Hasil analisis regresi linear berganda didapatkan hasil secara parsial maupun simultan variabel harga atau suku bunga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan harga (suku bunga) dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 45,3% terhadap keputusan penggunaan jasa sedangkan sisanya sebesar 54,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Penggunaan Jasa