

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis sistem informasi, pelayanan, dan sewa modal berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Cabang Semarang. Untuk mendapatkan data yang diperlukan penelitian ini menggunakan data dari nasabah pegadaian cabang semarang dengan menetapkan jumlah 100 sampel, dan teknik pengambilan sampel yaitu nasabah Pegadaian yang sedang melakukan transaksi di kantor Pegadaian Cabang Semarang periode 15 Maret - 15 April 2017 menggunakan koesioner dengan variable sistem informasi, pelayanan, sewa modal dan loyalitas nasabah. Selanjutnya, data yang diperoleh diolah dan dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif, regresi linier berganda, pengujian model penelitian dan pengujian hipotesis menggunakan aplikasi IBM SPSS *statistic* 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi, pelayanan, dan sewa modal mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Cabang Semarang.

Kata kunci: sistem informasi, pelayanan, sewa modal, dan loyalitas nasabah

Abstract

This study aims to test and analyze information systems, services, and capital leases affect the loyalty of customers Pegadaian Semarang Branch. To obtain the necessary data, this study uses data from the customer of Pegadaian semarang branch by determining the number of 100 samples, and sampling technique that is Pegadaian customers who are doing transactions in office of Pegadaian Semarang Branch period 15 March - 15 April 2017 using a questionnaire with variables of information system, Service, capital lease and customer loyalty. Furthermore, the data obtained is processed and analyzed using descriptive analysis method, multiple linear regression, testing of research model and hypothesis testing using IBM SPSS statistic 24. The results showed that information system, service, and capital leases have a positive influence on customer loyalty of Pegadaian Semarang Branch.

Keywords: information systems, services, capital lease, and customer loyalty