

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, lokasi, dan fleksibilitas terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen aktif pada Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo, dalam penelitian ini jumlah sampel 80 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo; (2) variabel persepsi kemudahan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo; (3) variabel lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo; (4) variabel fleksibilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan, Lokasi, Fleksibilitas, Keputusan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality, convenience perception, location, and service flexibility to consumer decisions in using cooperative services all-round efforts of mutual hope in Muara Bungo Regency. Population in this research is active consumer at cooperative all effort effort in Muara Bungo regency, in this research the number of samples 80 respondents selected by using purposive sampling method. Hypothesis in this research is done by using doubled linear regression. The results of this study indicate that (1) service quality variabels have a positive and significant influence on consumer decisions in using cooperative services all-round efforts of mutual hope in Muara Bungo Regency; (2) convenience perception variabel has a positive and significant influence on consumer's decision in using cooperative service of all-round business of mutual hope in Muara Bungo Regency; (3) location variabel has no significant effect to consumer decision in using cooperative service all-round effort of mutual effort in Muara Bungo Regency; (4) flexibility variabels have a positive and significant influence on consumer decisions in using cooperative services all-round efforts of mutual hope in Muara Bungo District.

Keywords: Service Quality, Convenience Perception, Location, Flexibility, Consumer Decisions.