

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PROSEDUR KREDIT DAN SUKU BUNGA
TERHADAP KEPUTUSAN PINJAMAN
DI PT BPR SEJAHTERA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Evlin

160610004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PROSEDUR KREDIT DAN SUKU BUNGA
TERHADAP KEPUTUSAN PINJAMAN
DI PT BPR SEJAHTERA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

Evlin

160610004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Evlin
NPM : 16061004
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR KREDIT DAN SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN PINJAMAN DI PT BPR SEJAHTERA BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 03 Febuari 2020

Materai 6000

Evlin

160610004

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PROSEDUR KREDIT DAN SUKU BUNGA
TERHADAP KEPUTUSAN PINJAMAN
DI PT BPR SEJAHTERA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

Evlin

160610004

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
setelah tertera di bawah ini**

Batam, 03 Febuari 2020

Dr. Suhardi, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Perkembangan kebutuhan akan modal saat ini telah membawa para pelaku perbankan ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan pencari modal sebagai nasabah. Permasalahan penelitian ini yaitu (1) Apakah kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT BPR Sejahtera Batam? Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Prosedur Kredit (X2) dan Suku Bunga (X3) terhadap Keputusan Pinjaman (Y). Metode uji pengaruh yang digunakan adalah metode analisis statistik terdiri dari uji regresi linear berganda yaitu analisis determinasi, pengujian signifikan hipotesis yang terdiri dari uji T dan Uji F. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pinjaman karena nilai t untuk variabel kualitas pelayanan adalah positif sebesar 4,843. Dikatakan signifikan karena nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05. (2) variabel prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pinjaman karena nilai t untuk variabel prosedur kredit adalah positif sebesar 2,603. Dikatakan signifikan karena nilai signifikansi dari variabel prosedur kredit sebesar 0,010 lebih kecil dari nilai α 0,05. (3) variabel suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pinjaman karena nilai t untuk variabel suku bunga adalah positif sebesar 2,577. Dikatakan signifikan karena nilai signifikansi dari variabel suku bunga sebesar 0,010 lebih kecil dari nilai α 0,05. (4) variabel kualitas pelayanan, prosedur kredit dan suku bunga signifikan terhadap keputusan pinjaman. Dikatakan signifikan karena nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan, prosedur kredit dan suku bunga sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Suku Bunga, Keputusan Pengambilan Kredit

ABSTRACT

The development of the need for capital now has brought banking players to a very tight competition to compete for capital seekers as customers. The problems of this study are (1) Does the quality of service, credit procedures, and interest rates significantly influence customer decisions in taking credit at PT BPR Sejahtera Batam? The variables in this study are Service Quality (X1), Credit Procedure (X2) and Interest Rate (X3) on Loan Decisions (Y). The influence test method used is the statistical analysis method consisting of multiple linear regression tests, namely the analysis of determination, significant testing of hypotheses consisting of the T test and F test. Based on the results of the analysis it can be concluded that (1) service quality variables have a positive and significant effect on loan decisions because the value of t for the variable service quality is positive at 4.843. Said to be significant because the significance value of the variable service quality by 0,000 is smaller than the value of α 0.05. (2) the credit procedure variable has a positive and significant effect on loan decisions because the value of t for the credit procedure variable is positive at 2.603. It is said to be significant because the significant value of the credit procedure variable is 0.010 less than the α 0.05 value. (3) the interest rate variable has a positive and significant effect on loan decisions because the value of t for the variable interest rate is positive at 2.577. Said to be significant because the significant value of the variable interest rate of 0.010 is smaller than the value of α 0.05. (4) variables of service quality, credit procedures and interest rates are significant for loan decisions. Said to be significant because the significance value of the variable service quality, credit procedures and interest rates of 0,000 is smaller than the value of α 0.05.

Keywords: *Service Quality, Credit Procedures, Interest Rates, Credit Decisions*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saranakan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr.Nur Elfi Husda,S.Kom.,M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Dr. Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing pada Universitas Putera Batam;
5. Tim Dosen Penguji;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
7. Orang Tua tercinta, Hasan selaku Ayah kandung dan Rohana selaku Ibu Kandung;
8. Rudi dan Edysoon selaku Abang Kandung ;
9. Kakak Tercinta Martina dan Maylinda.
- 10.Sahabat Tercinta Fanny Rosniaty, Monica Safila, Seren selaku rekan seangkatan;
- 11.Sahabat Tercinta Jocelyn Tandrian.

Semoga skripsi ini dapat diterima dengan baik juga mendapat kasih karunia Tuhan dan semoga membalas kebaikan dan mendapat curahan rahmat berlimpah, Amin.

Batam, 03 Febuari 2020

Evlin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Perumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2. Manfaat Praktis	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kajian Teori	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan	10
2.1.2. Prosedur Kredit	13
2.1.3. Suku Bunga	15

2.1.4. Keputusan Pinjaman.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
2.4. Hipotesis.....	29
 BAB III.....	 30
METODE PENELITIAN	30
3.1. Desain Penelitian.....	30
3.1. Operasioal Variabel.....	30
3.1.1. Variabel Indenpenden	30
3.1.2. Variabel Dependen.....	31
3.3. Populasi dan Sampel	32
3.3.1. Populasi.....	32
3.3.2. Sampel.....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1. Kuesioner	34
3.5. Metode Analisis Data.....	34
3.5.1. Analisis Deskriptif	35
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	36
3.5.2.1. Uji Validitas Data.....	36
3.5.2.2. Uji Reliabilitas	37
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3.1. Uji Normalitas Data	37
3.5.3.2. Uji Multikolinearitas dengan Korelasi Parsial.....	38
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.5.4. Uji Pengaruh	39
3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.5.4.2. Analisis Determinasi (R ²).....	39
3.5.4.3. Uji T	40
3.5.4.4. Uji F	41
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	41
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	41

3.6.2. Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Hasil Penelitian	43
4.1.1. Analisis Karakteristik Responden	43
4.1.1.1. Profil Responden	43
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
4.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
4.1.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	45
4.2. Hasil Penelitian	46
4.2.1. Analisis Deskriptif.....	46
4.2.1.1. Karakteristik Variabel	46
4.2.1.2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	47
4.2.1.3. Variabel Prosedur Kredit (X2)	48
4.2.1.4. Variabel Suku Bunga (X3).....	49
4.2.1.5. Variabel Keputusan Pinjaman (Y)	50
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	52
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	52
4.2.2.1.1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	52
4.2.2.1.2. Uji Validitas Prosedur Kredit (X2)	53
4.2.2.1.3. Uji Validitas Suku Bunga (X3)	54
4.2.2.1.4. Uji Validitas Keputusan Pinjaman (Y).....	55
4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Data.....	55
4.2.2.2.1. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	56
4.2.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Prosedur Kredit	57
4.2.2.2.3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Suku Bunga.....	57
4.2.2.2.4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pinjaman	58
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	59
4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas.....	59
4.2.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	62

4.2.3.3. Hasil Heteroskedastisitas	63
4.2.4. Hasil Pengaruh	64
4.2.4.1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
4.2.4.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.2.5. Hasil Uji Hipotesis	67
4.2.5.1. Hasil Uji T	67
4.2.5.2. Hasil Uji F	68
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pinjaman.....	69
4.3.2. Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pinjaman.....	70
4.3.3. Pengaruh Suku Bunga Terhadap Keputusan Pinjaman.....	70
4.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan Suku Bunga	71
Terhadap Keputusan Pinjaman	71
BAB V	72
KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Operasi Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Skala Lirket	34
Tabel 3. 3 Kriteria Analisis Deskriptif	36
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian	42
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	45
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan	46
Tabel 4. 5 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	47
Tabel 4. 6 Indikator Variabel Prosedur Kredit (X2).....	48
Tabel 4. 7 Indikator Variabel Suku Bunga (X3)	49
Tabel 4. 8 Indikator Variabel Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Prosedur Kredit.....	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Suku Bunga	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pinjaman.....	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Prosedur Kredit (X2)	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Suku Bunga (X3)	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pinjaman (Y).....	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji olmogorov Smimov	62
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedatistitas	64
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4. 22 Hasil Uji T	67
Tabel 4. 23 Hasil Uji F	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 meja customer service kantor cabang Penuin	5
Gambar 1. 2 Kursi tunggu nasabah cabang Penuin	6
 Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	 28
 Gambar 4. 1 Uji Normalitas Kurva Histogram.....	 60
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Grafik P – P Plot Regression Standardized	61

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Cochran.....	33
Rumus 3. 2 Rentang skala	35
Rumus 3. 3 Uji t	40
Rumus 3. 4 Uji F.....	41