

**PENGARUH PENYALURAN KREDIT DAN SUKU
BUNGA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT
PEGADAIAN (PERSERO) DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Mira Andelina

140610107

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH PENYALURAN KREDIT DAN SUKU
BUNGA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT
PEGADAIAN (PERSERO) DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**



Oleh:

Mira Andelina

140610107

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mira Andelina

NPM/NIP : 140610107

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Penyaluran Kredit dan Suku Bunga terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian (Persero) di Kota 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, 6 Februari 2018



Mira Andelina

140610107

**PENGARUH PENYALURAN KREDIT DAN SUKU
BUNGA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT
PEGADAIAN (PERSERO) DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

Oleh

Mira Andelina

140610107

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 6 Februari 2018



Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M

Pembimbing

ABSTRAK

Besarnya kebutuhan yang harus dipenuhi dan tidak diimbangi dengan penghasilan yang cukup seringkali membuat nasabah harus mencari dana tambahan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, tidak dipungkiri kredit merupakan salah satu alternatif pilihan yang dapat dipilih nasabah ketika mengalami kesulitan dana. Kredit dan suku bunga yang rendah merupakan keinginan nasabah dimana apabila keinginan nasabah terpenuhi cenderung akan tercipta loyalitas dari nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penyaluran kredit dan suku bunga terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini dilakukan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batu Aji yang beralamat di Jalan Gatot Subroto Pasar Melayu Blok A No.15-1 Batam-Kepulauan Riau. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 394 orang yang diambil menggunakan teknik non probability sampling dengan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk mengukur 21 indikator. Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan *software SPSS* versi 20 dengan nama IBM SPSS Statistics 20. Untuk membuktikan hubungan antar variabel penelitian Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial penyaluran kredit berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, secara parsial suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan penyaluran kredit dan suku bunga secara simultan atau bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Penyaluran Kredit, Suku Bunga, dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

The amount of needs that must be met and not compensated with sufficient income often makes the customer must seek additional funds to meet their needs, no doubt the credit is one of the alternative options that can be selected when customers experiencing financial difficulties. Low credit and interest rates are the desires of customers where if customers' wishes are met they tend to create loyalty from customers. This study aims to determine the effect of lending and interest rates on customer loyalty. This research was conducted at PT Pegadaian (Persero) Branch Batu Aji which is located at Jalan Gatot Subroto Pasar Melayu Block A No.15-1 Batam-Kepulauan Riau. The sample in this study amounted to 394 people taken using non probability sampling technique with purposive sampling method. Data collection was done by spreading the questionnaire by using Likert scale 5 points to measure 21 indicators. This study uses data analysis methods using SPSS version 20 software with the name of IBM SPSS Statistics 20. To prove the relationship between research variables

The result of the research shows that partially the loan distribution has an effect and not significant to customer loyalty, partially interest rate has positive and significant effect to customer loyalty, and credit distribution and interest rate simultaneously or together influence and significant to customer loyalty.

Keywords: Distribution of Credit, Interest Rate, and Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan 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. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt.,S.E.,M.M selaku pembimbing skripsi pada program studi Manajemen Universitas Putera Batam
2. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Bapak H.Wirya Iswandi, S.E selaku Asisten Manajer Penjualan pada PT Pegadaian (Persero) Kota Batam dan Bapak Windra selaku Pimpinan PT Pegadaian(Persero) Cabang Batu Aji Kota Batam.

6. Kedua Orang Tua penulis Bapak Makmun Siregar dan Ibu Ratnawati Harahap yang selalu mendoakan, dan pengorbanannya baik segi moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Kakak dan abang tersayang Herawati, Verawati, dan Herman yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat terbaik semasa kuliah Anggi, Eva, Dita, Rita yang telah menemani dan selalu memberikan semangat untuk penulis
9. Teman seperjuangan Program Studi Manajemen Perbankan
10. Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Batu Aji Kota Batam yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Aamiin.

Batam, 6 Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Teoritis	9
2.1.1 Penyaluran Kredit.....	10
2.1.2 Suku Bunga	23
2.1.3 Loyalitas Nasabah	29
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Berfikir.....	39
2.4 Hipotesis.....	40
2.5 Hubungan Penyaluran Kredit terhadap Loyalitas Nasabah	40
2.6 Hubungan Suku Bunga terhadap Loyalitas.....	40
2.7 Hubungan Penyaluran Kredit dan Suku Bunga terhadap Loyalitas Nasabah	41
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	43
3.2 Operasional Variabel.....	43
3.3 Populasi dan Sampel	46
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	49
3.5 Metode Analisis Data.....	51
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Responden	63
4.2 Hasil Penelitian	67
4.3 Uji Kualitas Data	91
4.4 Uji Asumsi Klasik	94
4.5 Uji Pengaruh	100
4.6 Pembahasan	106
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	112
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN I PENDUKUNG PENELITIAN	
LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN III SURAT IZIN PENELITIAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Diagram Pie Jenis Kelamin	64
Gambar 4.2 Diagram Pie Pekerjaan	65
Gambar 4.3 Diagram Pie Usia	66
Gambar 4.4 Tanggapan responden terhadap nasabah tidak merasa diberatkan dengan bunga kredit yang diberikan oleh Pegadaian	68
Gambar 4.5 Tanggapan responden terhadap dengan digadaikannya barang milik nasabah, otomatis risiko kredit macet lebih rendah	69
Gambar 4.6 Tanggapan responden terhadap nasabah yang memilih menggunakan kredit di pegadaian karena letak pegadaian yang mudah dijangkau	70
Gambar 4.7 Tanggapan responden terhadap staff pegadaian yang melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien	71
Gambar 4.8 Tanggapan responden terhadap nasabah yang ingin menggunakan kredit harus memiliki barang yang akan dijaminkan	72
Gambar 4.9 Tanggapan responden terhadap banyaknya jenis kredit yang dimiliki pegadaian memudahkan nasabah dalam memilih kredit yang sesuai dengan kebutuhannya	73
Gambar 4.10 Tanggapan responden terhadap proses pencairan dana di pegadaian yang mudah dan cepat	74
Gambar 4.11 Tanggapan responden terhadap dana yang diberikan pegadaian 80% sesuai dengan nilai taksiran barang jaminan yang dimiliki nasabah	76
Gambar 4.12 Tanggapan responden terhadap tingkat suku bunga yang diberikan lebih rendah dibandingkan lembaga keuangan lainnya	77
Gambar 4.13 Tanggapan responden terhadap tingkat suku bunga yang diberikan sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah	78
Gambar 4.14 Tanggapan responden terhadap tingkat suku bunga yang masih dapat dijangkau nasabah	79
Gambar 4.15 Tanggapan responden terhadap Nasabah dapat menentukan jangka waktu kredit sesuai dengan kemampuannya (melalui perpanjangan waktu)	80
Gambar 4.16 Tanggapan responden terhadap Semakin tinggi nilai barang yang digadaikan, semakin banyak dana yang dapat dimiliki oleh nasabah	81
Gambar 4.17 Tanggapan responden terhadap Pegadaian dikenal sebagai perusahaan pembiayaan yang baik dikalangan masyarakat	82

Gambar 4.18	Tanggapan responden terhadap Tingkat suku bunga yang diberikan sangat kompetitif dibandingkan lembaga keuangan lainnya	83
Gambar 4.19	Tanggapan responden terhadap Pegadaian tidak pernah mengecewakan nasabahnya	84
Gambar 4.20	Tanggapan responden terhadap Jaminan nasabah hanya berupa barang yang digadaikannya.....	85
Gambar 4.21	Tanggapan responden terhadap Nasabah akan menggunakan produk atau jasa pegadaian secara berulang dan teratur ketika semua sesuai dengan yang diharapkan.....	87
Gambar 4.22	Tanggapan responden terhadap Pelayanan pegadaian yang memuaskan membuat nasabah sering menggunakan produk dan jasa pegadaian.....	88
Gambar 4.23	Tanggapan responden terhadap Nasabah selalu mengatakan hal-hal positif mengenai pegadaian kepada pihak lain	89
Gambar 4.24	Tanggapan responden terhadap Saya akan tetap menjadi nasabah pegadaian apapun kondisinya.....	90
Gambar 4.25	Hasil Uji Normalitas dengan Bell Shaped Curve	95
Gambar 4.26	Hasil Uji Normalitas-Regression dengan Grafik P-Plot	95
Gambar 4.27	Hasil Uji Heterokedastistitas dengan Metode Scatterplot.....	99

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Penyaluran Kredit PT Pegadaian(Persero)	4
Tabel 1.2 Data Suku Bunga PT Pegadaian (Persero).....	4
Tabel 1.3 Data Loyalitas Nasabah PT Pegadaian (Persero).....	5
Tabel 3.1 Indikator Penyaluran Kredit (X_1)	44
Tabel 3.2 Indikator Suku Bunga (X_2).....	45
Tabel 3.3 Indikator Loyalitas Nasabah (Y).....	46
Tabel 3.4 Range Validitas	52
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Relibilitas	54
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	62
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.4 Kriteria Analisis Deskripsi	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	92
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	93
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	96
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	97
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	98
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi	100
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	101
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	103
Tabel 4.13 Hasil Uji F	104
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	106

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Sampel	48
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data
- Lampiran 3 Frekuensi Deskriptif Variabel
- Lampiran 4 Uji Validitas
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8 Data Kuesioner
- Lampiran 9 Tabel R
- Lampiran 10 Tabel T
- Lampiran 11 Tabel F