

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT
PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) GENTENG
DI GENTENG – BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember



OLEH :

FANLEX AFANDI

NIM : 000810201133

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2005

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas kredit, variabel biaya administrasi, variabel lokasi, variabel promosi, variabel pelayanan karyawan, variabel prosedur kredit, dan variabel bukti fisik terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Genteng di Genteng Banyuwangi dan untuk mengetahui variabel mana yang paling besar pengaruhnya terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Genteng di Genteng Banyuwangi. Penelitian ini bertempat di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Genteng di Genteng Banyuwangi.

Penelitian ini menggunakan metode survey, dimana data diperoleh dengan jalan mengadakan wawancara langsung dan pengisian daftar pertanyaan/kuisisioner oleh nasabah sebagai responden, sedangkan metode pengambilan sampel dengan accidental sampling.

Analisis data yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada. dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, uji F, koefisien determinasi berganda, uji-t, koefisien determinasi parsial, Hasil analisis, data menunjukkan bahwa variabel fasilitas kredit, biaya pelayanan, lokasi, promosi, pelayanan karyawan prosedur kredit dan bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Genteng di Genteng Banyuwangi sebesar 61,4 %.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara variabel fasilitas kredit, biaya. pelayanan, lokasi, promosi, pelayanan karyawan, prosedur kredit dan bukti fisik terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Genteng di Genteng Banyuwangi. Dan variabel fasilitas kredit (XI) yang meliputi indikator tingkat suku bunga yang ditentukan pihak BPR, Agunan jaminan kredit yang ditetapkan pihak BPR dan jangka waktu pelunasan/pengembalian kredit yang ditetapkan pihak BPR merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Genteng di Genteng Banyuwangi.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTO	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya	5
2.2 Landasan Teori	6
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.2.2 Konsep – Konsep Pemasaran.....	7
2.2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.2.4 Perilaku Konsumen	8
2.2.5 Alasan Mempelajari Perilaku Konsumen	9
2.2.6 Masalah Yang Dihadapi Dalam Mempelajari Perilaku Konsumen.	10

2.2.7 Faktor-Faktor Yang Mempelajari Perilaku Konsumen	11
2.2.8 Model Perilaku Konsumen	16
2.2.9 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	18
2.2.10 Definisi Pemasaran Jasa	21
2.2.11 Perbankan	22
2.2.12 Pengertian Pemasaran Bank	24
2.2.13 Tujuan Pemasaran Bank	25
2.2.14 Bank Perkreditan Rakyat	26
2.2.15 Perkreditan Dalam Dunia Perbankan	26
2.2.16 Faktor – Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Pengambilan Kredit.....	32
2.3 Hipotesis	35
III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	36
3.3 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	37
3.3.1 Jenis Data.....	37
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Teknik Pengukuran Data	37
3.5 Definisi Dan Identifikasi Operasional Variabel	38
3.5.1 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	38
3.5.2 Identifikasi Variabel	40
3.6 Metode Pengujian Instrumen.....	40
3.6.1 Uji Validitas	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Metode Analisis Data.....	42
3.7.1 Persamaan Regresi Linear Berganda	42
3.7.2 Uji Secara Serempak (Uji f)	42
3.7.3 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	43

3.7.4 Uji Secara Parsial (Uji t)	44
3.7.5 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	45
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	46
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.1 Sejarah Singkat PT. BPR GENTENG.....	48
4.1.2 Struktur Organisasi PT. BPR GENTENG.....	50
4.1.3 Personalisasi Perusahaan	53
4.1.4 Kegiatan Perusahaan	53
4.2 Uji Kualitas Data	55
4.2.1 Uji Validitas Instrumen	55
4.2.2 Uji Realibilitas Instrumen.....	56
4.3 Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian.....	57
4.3.1 Persepsi Nasabah Tentang Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. BPR GENTENG Dengan Variabel Fasilitas Kredit.....	57
4.3.2 Persepsi Nasabah Tentang Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. BPR GENTENG Dengan Variabel Biaya Administrasi.....	58
4.3.3 Persepsi Nasabah Tentang Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. BPR GENTENG Dengan Variabel Lokasi.	59
4.3.4 Persepsi Nasabah Tentang Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. BPR GENTENG Dengan Variabel Promosi	60
4.3.5 Persepsi Nasabah Tentang Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. BPR GENTENG Dengan Variabel Pelayanan Pelayanan Karyawan.....	62
4.3.6 Persepsi Nasabah Tentang Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. BPR GENTENG Dengan Variabel Prosedur Kredit.....	63
4.3.7 Persepsi Nasabah Tentang Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. BPR GENTENG Dengan Variabel Bukti Fisik	64

4.3.8 Persepsi Nasabah Tentang Keputusan Pengambilan kredit Pada PT. BPR GENTENG.	66
4.4 Analisa Data	67
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.4.2 Pembuktia Hipotesis	69
4.4.2.1 Uji Hipotesis Koefisien Regresi Linier Berganda Secara Serempak (Uji - f)	69
4.4.2.2 Uji Hipotesis Koefisien Determinasi Berganda (Adjusted R Square / R^2)	72
4.4.2.3 Uji Hipotesis Koefisien Regresi Linear Bergan da secara Parsial (Uji - t)	72
4.4.2.4 Uji Hipotesis Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	77
4.5 Pembahasan	77
4.5.1 Interpretasi Variabel Berdasarkan Uji F.....	77
4.5.2 Interpretasi Variabel Berdasarkan Uji – t.....	78
4.5.2.1 Variabel Fasilitas Kredit (X_1)	78
4.5.2.2 Variabel Biaya Pelayanan (X_2)	78
4.5.2.3 Variabel Lokasi (X_3)	78
4.5.2.4 Variabel Promosi (X_4).....	79
4.5.2.5 Variabel Pelayanan Karyawan (X_5)	79
4.5.2.6 Variabel Prosedur Kredit (X_6)	80
4.2.5.7 Variabel Bukti Fisik (X_7).....	80
V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN