



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGAMBILAN KREDIT KOSUMTIF KUPEDES
PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) UNIT TANGGUL
CABANG JEMBER**

*Analysis of Factors Influencing the Customer Decision Making Kupedes consumer loans
at Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tanggul Unit Jember Branch;*

SKRIPSI

Disusun oleh

Devi Yohana Susanti

NIM 080810291043

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGAMBILAN KREDIT KOSUMTIF KUPEDES
PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) UNIT TANGGUL
CABANG JEMBER**

Oleh

Devi Yohana Susanti

080810291043

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sriono, MM

Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Hj.Sudarsih, M.Si

SURAT PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devi Yohana Susanti

NIM : 080810291043

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Konsumtif Kupedes Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Tanggul Cabang Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus djunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan, dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, September 2012

Yang menyatakan,

Devi Yohana Susanti

NIM 080810291043

PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT KONSUMTIF KUPEDES PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) UNIT TANGGUL CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Devi Yohana Susanti
NIM : 080810291043
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal 26 September 2012
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar
Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Drs.Adi Prasodjo,MP :
NIP 19550516 198703 1001
Sekretaris : Prof.Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si :
NIP. 19661020 199002 2 001
NIP. 19561031 198603 1001
Anggota : Dra. Hj. Sudarsih, M.si :
NIP. 19621212 199201 2001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof.Dr. H. Moh. Saleh, M.sc
NIP. 19560831 198403 1 002

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Konsumtif Kupedes Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Tanggul Cabang Jember

Nama : Devi Yohana Susanti

NIM : 080810291043

Jurusan : Manajemen

Kosentrasi : Manajemen Pemasaran

Tanggal Persetujuan : September 2012

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Sriono.MM

Dra. Hj.Sudarsih,M.si

NIP.19561031 198603 1 001

NIP. 19621212 199201 2 001

Ketua Jurusan

Program Studi Manajemen

Prof.Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si

NIP. 19661020 199002 2 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta Ayahhanda Santoso dan Almahum Ibunda Hotijah Rohati. Yang selama ini telah memberi dukungan, mendoakan, mendidik, dan memberi kasih sayang, serta pengorbanan selama ini.
2. Kakakku yang telah memberikan segenap kasih sayangnya selama ini untukku
3. Guru-guru/Dosenku sejak sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi.
4. I gusti agung yang selalu menemani, memberi motivasi, menjaga serta membimbingku disetiap hari-hariku.
5. MGT'08 para sahabat Terbaiku (Khususnya:"Alfa, Lisa, Anik, Inung laila") terimakasih untuk rasa semangat dan kekeluargaan kalian, akan selalu menjadi motivator terbaik untuku "*I Love You Full*"
6. Almamater Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ مَسْئُولًا (الإسراء : ٣٦)

Artinya : “ Dan Allah tidak menjadikan pemberian bala bantuan itu melainkan sebagai kabar gembira bagi kemenanganmu, dan agar tentram hatimu karenanya. Dan kemenanganmu itu hanyalah dari Allah.

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar” (Al-Baqarah:153).

- Berangkat dengan penuh keyakinan
- Berjalan dengan penuh keikhlasan
- Istiqomah dalam menghadapi cobaan

“ YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH “
(TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)

- ❖ *Jadi Diri Sendiri, Cari Jati Diri, dan Dapetin Hidup Yang Mandiri*
- ❖ *Optimis, Karena Hidup Terus Mengalir Dan Kehidupan Terus Berputar*

Sesekali Lihat Ke Belakang Untuk Melanjutkan Perjalanan Yang Tiada Berujung. (Penulis)

RINGKASAN

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit konsumtif Kupedes Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Tanggul Cabang Jember ; Devi Yohana Susanti; 080810291043; 2012: 103 Halaman; Jurusan Ekonomi Universitas Jember.

Keputusan konsumen dalam pemilihan produk tentu dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, faktor pribadi, dan faktor psikologis. Pemberian batuan kredit oleh bank mengandung unsur risiko kegagalan atau kemacetan dalam pelunasan, sehingga dapat berpengaruh terhadap kesehatan bank. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel suku bunga, prosedur pengambilan kredit, syarat pinjaman, dan pelayanan yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit konsumtif kupedes pada Bank Rakyat Indonesia Unit Tanggul;

Populasi didalam penelitian ini adalah masyarakat peminjam kredit pada Bank BRI Unit Tanggul yang berada di daerah Tanggul. Metode Pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*, sampel penelitian sebanyak 60 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis faktor, analisis regresi berganda.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan berdasarkan hasil analisis faktor dan analisis regresi linier berganda bahwa variabel pelayanan, prosedur pengambilan kredit, suku bunga, dan syarat pinjaman berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit konsumtif KUPeDES pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Unit Tanggul Cabang Jember.

Hasil penelitian menyatakan dari beberapa variabel dilihat dari suku bunga, prosedur pengambilan kredit, syarat pinjaman, dan pelayanan yang paling besar pengaruhnya adalah pelayanan sehingga pihak Bank BRI Unit Tanggul tetap memelihara, mempertahankan, dan mengoptimalkan pelayanan yang lebih baik yang diberikan kepada nasabah dalam usaha untuk memuaskan kebutuhannya

SUMMARY

Analysis of Factors Influencing the Customer Decision Making Kupedes consumer loans at Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tanggul Unit Jember Branch; Devi Yohana Susanti; 080810291043 ; 2012: 103 Pages; Department of Economics, University of Jember

Customer decisions in product selection would be influenced by factors culture, personal factor, and psychological factors. Giving credit to bank contain elements of bank risk of failure or congestion in the settlement, that can affect the health of the bank. The purpose of this study was to determine the variables interest rate, credit collection procedure, loan terms, and services that may affect the customer's decision-making consumer loans at Bank Rakyat Indonesia Kupedes Tanggul Unit.

The population in this study is they borrower's credit at Bank BRI in rural dike sampling methods using purposive sampling, sample of 60 respondents. The method of data analysis validity, reliability test, normality test, factor analysis, multiple regression analysis.

Conclusions based on the results of this study indicate factor analysis and multiple linear regression analysis that variables service, credit collection procedures, interest rates, loan terms and effect simultaneously and partially on the client's decision to take a customer credit KUPEDES at Bank Rakyat Indonesia (LIMITED) branch Tanggul Unit Jember.

The result of several variables expressed views of interest rates, credit collection procedures, loan terms, and services that have the most impact is the service that the Bank BRI Unit Tanggul maintain, preserve, and optimal better ; service provided to customers in an effort to satisfy their needs.

PRAKATA

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT serta hidayahNya, yang telah dilimpahkan pada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini. Penyusun skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S-1 (Manajemen) Fakultas ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dari bimbingan pihak, akhirnya penulis skripsi ini dapat terselesaikan.

Selain itu, dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung atau tidak langsung. Sebagai ungkapan bahagia, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Saleh, M. Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M. Si selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Drs. Sriono. MM dan Dra. Hj. Sudarsih, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat, dan pengarahan selama penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
4. Ayahanda Santoso dan Almahum Ibunda Hotijah Rohati tercinta atas ridho, doa, dukungan dan nasehat yang memudahkan langkah penulis;
5. Teman-teman angkatan manajemen 2008;
6. Seluruh pihak yang membantu semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu, saran dan kritik sangat disarankan.

Akhirnya, semoga skripsi ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada khususnya.

Jember, September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
<i>SUMMARY</i>	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
2.2.1 Pemasaran Jasa	6
2.2.2 Perbankan	7
2.2.3 Respon Pengambilan	9
2.2.4 Perilaku Konsumen	11
2.2.5 Kredit Konsumtif	14
2.2.6 Suku Bunga Kredit	15

2.2.7 Syarat Pinjaman	16
2.2.8 Faktor-faktor yang Dapat Mempengaruhi Pengambilan kredit	19
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis	24
BAB 3. METODE PENELITIAN	25
6.1 Rancangan Penelitian	25
6.2 Jenis dan Sumber Data	25
6.3 Metode Pengumpulan Data	25
6.4 Populasi dan Sampel	24
3.5 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	27
3.5.1 Identifikasi Variabel	27
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	28
3.6 Teknik Pengukuran	29
3.7 Uji Instrumen	29
3.7.1 Uji Validitas	29
3.7.2 Uji Reliabilitas	30
3.8 Metode Analisis Data	30
3.8.1 Analisis Faktor	30
3.8.2 Uji Asumsi klasik	33
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.9 Uji Hipotesis	35
3.9.1 Uji F	35
3.9.2 Analisis Koefisien Desteterminan Berganda	36
3.9.3 Uji t	37
3.9.4 Analisis Koefisien Desteterminan Parsial	38
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	39
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk	41
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk	43

4.1.3 Keadaan Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia , Tbk	44
Unit Tanggul	44
4.1.4 Karakteristik Responden	45
4.1.5 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	47
4.1.6 Hasil Analisis Data	53
4.1.6.1 Hasil Uji Instrumen	53
4.1.6.2 Analisis Faktor	55
4.1.6.3 Uji asumsi Klasik	61
4.1.6.4 Analisis Regresi Berganda	63
4.1.6.5 Uji Hipotesis	67
4.2 Pembahasan	71
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	22
4.1 Komposisi Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Tanggul Cabang Jember Menurut jenjang pendidikan	39
4.2 Karakteristik Usia Responden	40
4.3 Karakteristik Jenis Klamin Responden	41
4.4 Karakteristik pekerjaan Responden	41
4.5 Karakteristik Penghasilan Responden	42
4.6 Penilaian Nasabah Terhadap Suku Bunga	43
4.7 Penilaian Nasabah Terhadap Prosedur Pengambilan Kredit	44
4.8 Penilaian Nasabah Terhadap Syarat Pinjaman	45
4.9 Penilaian Nasabah Terhadap Pelayanan	46
4.10 Penilaian Nasabah Terhadap Mengambil Keputusan	47
4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen	49
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	50
4.13 KMO and Barlett's Test	50
4.14 Hasil Anti <i>Image Correlation</i>	51
4.15 Hasil Ekstraksi dengan Metode PCA	53
4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	58
4.17 Hasil Uji Asumsi Autokorelasi	60
4.18 Hasil Analisis Regresi linear Berganda	61
4.19 Nilai Koefisien Desteterminasi	62
4.20 Hasil Perhitungan Uji F	63
4.21 Hasil Uji t.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Struktur Organisasi	38
4.2 Sree Plot	54
4.3 Hasil Uji Normalitas	57
4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	81
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	85
Lampiran 3 Hasil Frekwensi	87
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas da Reliabilitas Data	92
Lampiran 5 Hasil Analisis Faktor	97
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	100
Lampiran 7 Asumsi klasik	102