

HALAMAN MOTTO

Demi masa, sesungguhnya manusia itu benar – benar dalam kerugian, kecuali orang – orang yang beriman dan beramal sholeh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menatapi kebenaran.

(QS.Al'Asr:1-3)



HALAMAN PERSEMBAHAN

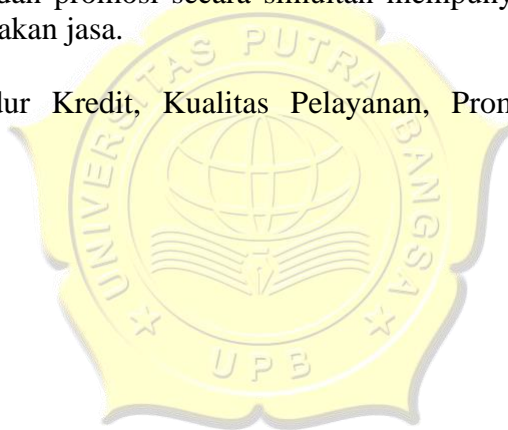
Dengan segala puji Syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa, serta dukungan dari suami, orang tua, keluarga dan teman-teman, akhirnya tugas akhir kuliah yang berupa skripsi penelitian telah diselesaikan dengan baik. Untuk tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Alm. Bapak Rojudin beliau sosok bapak yang telah menjadi motivasi saya untuk melanjutkan pendidikan seperti saat ini.
2. Suami, orang tua serta keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan, doa restu kasih sayang untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Segenap teman – teman seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Feby Evelyne, S.E.,M.M, selaku dosen pembimbing yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya dari awal sampai akhir.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh prosedur kredit, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap Keputusan menggunakan jasa kredit pinjaman pada Primkoveri. Data sampel yang diambil pada penelitian ini yaitu nasabah Primkoveri Kebumen yang berjumlah 100 sebagai responden. Instrumen atau alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan angket/kuesioner. Alat analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. Teknik analisis data yang digunakan antara lain analisis kualitatif dan analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji F, analisis regresi linier berganda. Data dianalisis dengan bantuan *program SPSS Release 25 for Windows*. Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis pertama bahwa prosedur kredit secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Keputusan menggunakan jasa. Hasil hipotesis ke dua bahwa kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Keputusan menggunakan jasa. Hasil pembuktian hipotesis ketiga bahwa promosi secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Keputusan menggunakan jasa. Hasil hipotesis keempat prosedur kredit, kualitas pelayanan, dan promosi secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Keputusan menggunakan jasa.

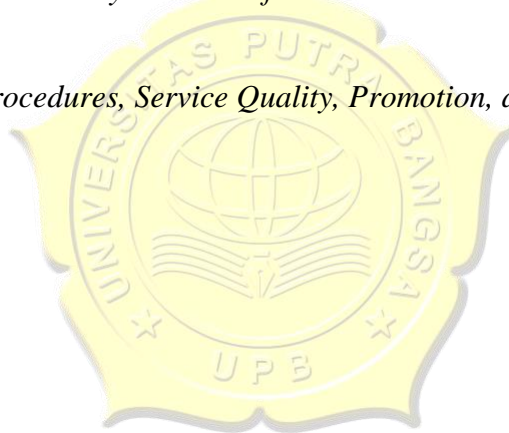
Kata kunci: Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Keputusan Menggunakan Jasa.



ABSTRACT

This research aims to determine the influence of credit procedures, service quality and promotion on the decision to use credit services at Primkoveri. The sample data taken in this research were 100 Primkoveri Kebumen customers as respondents. The instrument or data collection tool in this research is using a questionnaire. The data analysis tool used in this research is multiple linear regression analysis. Data analysis techniques used include qualitative analysis and quantitative analysis consisting of validity test, reliability test, t test, F test, multiple linear regression analysis. Data were analyzed with the help of the SPSS Release 25 for Windows program. The research results prove that the first hypothesis is that credit procedures partially have an influence on the decision to use services. The results of the second hypothesis are that service quality partially has an influence on the decision to use services. The results prove the third hypothesis that promotion partially has an influence on the decision to use services. The results of the fourth hypothesis: credit procedures, service quality and promotion simultaneously have an influence on the decision to use services.

Keywords: Credit Procedures, Service Quality, Promotion, and Decision to Use Services



KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya, sehingga dengan penolong-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Prosedur Kredit, Pelayanan, Dan Promosi, Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kredit Pinjaman Pada Primkoveri di Kebumen”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

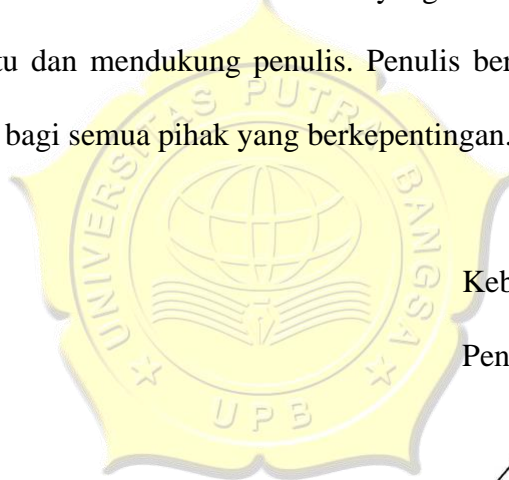
Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan kehidupan nyata khususnya dalam bidang ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Namun penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini tentulah masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis dan oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dengan perbaikan karya penulis dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan baik fisik maupun motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Alm. Bapak Rojudin, Ibu Mahmudah, suami serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi untuk penyelesaian skripsi ini

2. Ibu Feby Evelyn, S.E.,M.M., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan pengarah dan bimbingan skripsi dengan baik.
3. Segenap dosen dan civitas Akademika UPB Kebumen yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini.
4. Segenap teman-teman yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan kerja samanya untuk penelitian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.



Kebumen, 08 Juni 2024

Penulis,

Ainun Nikmah
NIM. 205504225

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2 Manfaat Teoritis.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Teori	14
2.1.1 Keputusan Menggunakan Jasa	14
2.1.2 Prosedur Kredit.	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan	23
2.1.4 Promosi.....	32

2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Konseptual.....	46
2.4 Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Objek dan Subyek Penelitian.....	48
3.1.1 Objek Penelitian	48
3.1.2 Subyek Penelitian	48
3.2 Variabel Penelitian.....	48
3.3 Definisi Operasional Variabel	49
3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	53
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data	55
3.5.1 Jenis Data	55
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	56
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	57
3.6.1 Populasi Penelitian	57
3.6.2 Sampel Penelitian.....	57
3.7 Teknik Analisis	60
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	60
3.7.2 Analisis Statistik.....	60
3.8 Alat Analisis	61
3.8.1 Uji Validitas	61
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	62
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	63
3.8.4 Regresi Linier Berganda.....	66
3.8.5 Uji Hipotesis.....	66
3.8.6 Uji Simultan (Uji F)	68

3.8.7 Koefisien Determinasi.....	69
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Analisis Deskriptif	71
4.1.1 Profil Primkoveri.....	71
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
4.2 Analisis Statistik	74
4.2.1 Uji Validitas	74
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	77
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	78
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	80
4.3 Uji Hipotesis	82
4.4 Pembahasan	85
BAB V SIMPULAN	90
5.1 Simpulan	90
5.2 Keterbatasan	91
5.3 Implikasi.....	92
5.3.1. Implikasi Praktis.....	92
5.3.2. Implikasi Teoritis	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Kompetitor Primkoveri di Kebumen.....	5
Tabel I- 2 Hasil Observasi Keputusan Menggunakan Jasa.....	6
Tabel II- 2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	45
Tabel III- 1 Indikator Keputusan Menggunakan Jasa pada Kuesioner	50
Tabel III- 2 Indikator Prosedur Kredit pada Kuesioner	51
Tabel III- 3 Indikator Kualitas Pelayanan pada Kuesioner	52
Tabel III- 4 Indikator Promosi pada Kuesioner	53
Tabel IV- 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel IV- 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	73
Tabel IV- 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel IV- 4 Hasil Uji Validitas Variabel Prosedur Kredit.....	75
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	76
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan Jasa.....	76
Tabel IV- 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	78
Tabel IV- 9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	78
Tabel IV- 10 Hasil Regresi Linier Berganda	81
Tabel IV- 11 Hasil Uji Hipotesis	83
Tabel IV- 12 Hasil Regresi Uji Simultan.....	84
Tabel IV- 13 Hasil Regresi Koefisien Determinasi	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Tahap Keputusan Menggunakan Jasa	15
Gambar II- 2 Gambar Model Empiris.....	47
Gambar IV- 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	79
Gambar IV- 2 Hasil Uji Normalitas	80

