

ABSTRACT

Decision making in choosing credit loans at the Bank must be seen from the quality of service and economic factors of the customer. Fast and precise service quality will make a bank superior in serving its customers. Economic factors also need to be considered before customers borrow credit at the bank. Sufficient economic conditions are sometimes still late in repaying these credit loans. Tunas Usaha Rakyat (TUR) customers at BTPN Bank were made into a population and 108 respondents were sampled. Accidental sampling is used as a sampling technique. Questionnaires are distributed to respondents and the results of respondents' answers will be analyzed data by multiple linear regression. It was found that the results of service quality and economic factors had an influence on the customer's decision to choose Tunas Usaha Rakyat (TUR) at the Syariah BTPN Bank in Krian. Another result was found results from service quality and economic factors that have simultaneous importance in the decision to choose Tunas Usaha Rakyat (TUR) at the Syariah BTPN Bank in Krian.

Keywords: *Service Quality, Economic Factors, Customer Decisions*

ABSTRAK

Pengambilan keputusan dalam memilih pinjaman kredit di Bank harus dilihat dari kualitas pelayanan dan faktor ekonomi nasabah. Kualitas pelayanan yang cepat dan tepat akan menjadikan suatu keunggulan bank dalam melayani nasabahnya. Faktor ekonomi juga perlu diperhatikan sebelum nasabah meminjam kredit di bank. Kondisi ekonomi yang tercukupi kadang masih telat dalam melunasi pinjaman kredit tersebut. Nasabah Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank BTPN dijadikan populasi dan diambil sampel 108 responden. *Accidental sampling* dijadikan sebagai teknik pengambilan sampel. Kuesioner disebar ke responden dan hasil jawaban responden akan dianalisis data dengan regresi linier berganda. Ditemukan hasil kualitas pelayanan dan faktor ekonomi memiliki pengaruh pada keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank BTPN Syariah Unit Krian. Hasil lain ditemukan hasil kualitas pelayanan dan faktor ekonomi memiliki pengaruh secara simultan pada keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank BTPN Syariah Unit Krian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Faktor Ekonomi, Keputusan Nasabah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.3 Kualitas pelayanan	13
2.3.1 Pengertian kualitas pelayanan	13
2.3.2 manfaat kualitas pelayanan.....	15
2.3.3 konsep kualitas pelayanan	16
2.3.4 indikator kualitas pelayanan.....	17
2.4 Faktor Ekonomi.....	20
2.4.1 pengertian faktor ekonomi.....	20
2.4.2 Indikator Faktor Ekonomi.....	24
2.5 Pengambilan Keputusan	25
2.5.1 Pengertian Pengambilan Keputusan	25
2.5.2 Indikator Pengambilan Keputusan	26
2.6 Kerangka Konseptual	26
2.7 Hubungan Antar Variabel.....	28

2.7.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Pengambilan Keputusan.....	28
2.7.2 Hubungan Faktor Ekonomi dan Pengambilan Keputusan.....	29
2.8 Hipotesis Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel	33
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data.	35
3.4 Teknik Pengambilan Data	35
3.4.1 Alat Pengumpulan Data.....	35
3.4.2 lokasi dan waktu penelitian.....	38
3.4.2.1 Lokasi.....	38
3.4.2.2 Waktu Penelitian.	38
3.5 Variabel Operasional Penelitian.....	38
3.5.1 Variabel Penelitian	38
3.5.2 Definisi operasional variabel	39
3.6 Teknik Analisis Data	43
3.6.1 Instrumen Pengujian Penelitian	43
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	44
3.6.2.1 Uji Normalitas	44
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas	45
3.6.2.3 Uji Autokorelasi	45
3.6.2.4 Uji Heteroskedasitisitas	46
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.6.4 Uji Determinasi Berganda (R^2).....	47
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	48

3.6.5.1 Uji t	48
3.6.5.2 Uji F.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum Penelitian	51
4.2 Karakteristik Responden.....	52
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.3.1 Variabel kualitas layanan (x_1)	54
4.3.2 Variabel Faktor Ekonomi (x_2)	55
4.3.3 Variabel Keputusan Nasaba(Y)	57
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	57
4.4.1 Uji Validitas.....	57
4.4.2 Uji Realiabilitas.....	59
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.5.1 Uji Normalitas.....	60
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	61
4.5.3 Uji Autokorelasi.....	62
4.5.4 Uji Heterokedastisitas.....	63
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.7 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	66
4.8 Pengujian Hipotesis.....	67
4.8.1 Uji t.....	67
4.8.2 Uji F.....	68
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
4.9.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah.....	69
4.9.2 Pengaruh Faktor Ekonomi Terhadap Keputusan Nasabah.....	70
4.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor Ekonomi Terhadap Keputusan Nasabah.....	71

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	73
--------------------	----

5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan Penelitian terdahulu dan yang akan dilakukan	10
3.1 Skala Likert.....	37
4.1 Jenis Kelamin.....	52
4.2 Usia.....	53
4.3 Lama Menjadi Nasabah.....	53
4.4 Frekuensi Variabel Kualitas Layanan.....	54
4.5 Frekuensi Variabel Faktor Ekonomi.....	55
4.6 Frekuensi Variabel Keputusan Nasabah.....	56
4.7 Hasil Validitas.....	58
4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.9 Hasil Uji Normalitas.....	60
4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
4.11 Hasil Uji Autokorelasi.....	63
4.12 Regresi Linier Berganda.....	65
4.13 Koefisien Determinasi.....	67
4.14 Hasil Uji t.....	67
4.15 Hasil Uji F.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	26
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	64

DAFTARLAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3. Surat ijin Balasan Penelitian
- Lampiran 4.. Daftar Hadir Sidang Proposal
- Lampiran 5. Kuesioner
- Lampiran 6. Tabulasi Data
- Lampiran 7. Hasil Output SPSS