



*Unipa Surabaya*

# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

## SKRIPSI

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Bunga Pinjaman Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengajuan Kredit Ulang Di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri Waru Sidoarjo**

Okke Sundawati Safitri  
17160002

Dosen Pembimbing  
R. Bambang Dwi Waryanto, Drs., S.E.,M.M

PROGRAM STUDI  
AKUNTANSI FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS

2021



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI  
DAN BUNGA PINJAMAN TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM PENGAJUAN KREDIT ULANG  
DI KOPERASI SERBA USAHA  
DANA MANDIRI WARU SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**Okke Sundawati Safitri  
17160002**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI  
DAN BISNIS UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA  
SURABAYA 2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 18 Juni 2021

Dosen Pembimbing



Drs. R. Bambang Dwi Waryanto SE., MM

NIP.195605291983091001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Bunga Pinjaman Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengajuan Kredit Ulang Di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri Waru Sidoarjo

### Identitas Mahasiswa

- Nama : Okke Sundawati Safitri
- NIM : 171600002
- Program Studi : Akuntansi
- Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- Alamat e - mail : [okke1810@gmail.com](mailto:okke1810@gmail.com)

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
Mengetahui,  
Ketua Program Studi,  
  
Dr. Standi Sukri Akka, S.Pd., M.Pd., M.Ak.  
NIP. 196073710010010010

Surabaya, 28 Juli 2021  
Dosen Pembimbing



Drs. P. Rambang DW, S.E., MM.  
NIP. 195605291983091001

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
Mengetahui,  
  
Dr. Teguh Purwanto, MM.  
NIP. 1966082221990031001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi program studi Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Minggu  
Tanggal : 4 Juli  
Tahun : 2021

Penguji I,



Drs. Sigit Prihanto Utomo, SE, MM  
NIP: 8706188/DY

Penguji II



Nurdina, SE., MSA  
NIP: 1609816/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Okke Sundawati Safitri

NIM : 171600002

Program Studi : Akutansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Bunga Pinjaman Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengajuan Kredit Ulang DiKoperasi Serba Usaha Dana Mandiri Waru Sidoarjo". Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akutansi (S.Ak) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 bersifat original.

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar - benarnya.

Surabaya, 15 Juli 2021

Mahasiswa



Okke Sundawati Safitri

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Bunga Pinjaman Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengajuan Kredit Ulang Di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri Waru Sidoarjo”** ini dapat penulis selesaikan dengan baik dan lancar. Serta tidak lupa shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Tidak sedikit hambatan yang dihadapi penulis dalam menyusun skripsi ini, namun dengan rasa sabar dan motivasi yang tinggi serta dukungan dan bimbingan dari semua pihak, maka skripsi ini dapat selesai dengan baik . Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya hingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Marianus Subandowo, MS selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Drs. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Taudlikhul Afkar, S.pd,Mpd,M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Bapak R. Bambang Dwi Waryanto, Drs., S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu



untuk memberi bimbingan dan pengarahan selama penulisan Skripsi berlangsung.

6. Bapak Sigit Prihanto Utomo, Drs.,S.E.,M.M dan Ibu Nurdiana, S.E.,M.S.A selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dan arahan sehingga penulisan Skripsi ini lebih baik dan materi dapat teruji dengan baik.
7. Bapak Andi selaku Pemilik Koperasi Serba Usaha yang telah berperan dalam penerimaan penulis untuk dapat melakukan pengamatan penelitian.
8. Bunda dan Ayah tercinta yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penulisan Skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan melimpahkan berkah untuk Bunda dan Ayah Aamiin.
9. Dieniar Nur R, Ade Rendy dan Ade Selly yang telah memberikan semangat serta menemani saya selama penulisan skripsi dan selalu meyakinkan saya bahwa saya bisa menyelesaikan penelitian ini sampai selesai.
10. Teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan oleh penulis demi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga penyusunan skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 20 Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1Latar Belakang .....	1

1.2	Rumusan Masalah .....	8
1.3	Tujuan Penelitian .....	8
1.4	Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>		<b>11</b>
2.1	Penelitian Terdahulu .....	11
2.2	Landasan Teori .....	23
2.2.1	Grand Theory .....	23
2.2.2	Keputusan Nasabah .....	24
2.2.3.	Kualitas Pelayanan .....	27
2.2.4	Promosi .....	32
2.2.5	Bunga Pinjaman .....	36
2.3	Kerangka Konseptual .....	39
2.4	Hipotesis .....	41
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang .....	41
2.3.2	Pengaruh Promosi Terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang .....	42

2.3.3	Pengaruh Bunga Pinjaman Terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>45</b>
3.1	Rancangan Penelitian.....	45
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel...	47
3.2.1	Populasi .....	47
3.2.2	Sampel .....	47
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	48
3.3.1	Jenis Data.....	48
3.3.2	Sumber Data .....	49
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	50
3.4.2	Alat Pengumpulan Data .....	50
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
3.5.1	Lokasi Penelitian .....	51
3.5.2	Waktu Penelitian.....	51

3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	52
3.6.1	Variabel Penelitian.....	52
3.6.2	Definisi Operasional Variabel .....	52
4.7	Teknik Analisis Data .....	55
3.7.1	Uji Instrumen.....	56
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.7.3	Analisis Data Dengan Regresi Linier Berganda .....	59
3.7.4	Pengujian Hipotesis .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>63</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	63
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	63
4.2.1	Karakteristik Responden.....	63
4.2.2	Distribusi Frekuensi Variabel.....	65
4.3	Analisis Data Penelitian.....	69
4.3.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	69
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	73

4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
4.3.4	Koefisien Korelasi .....	79
4.3.5	Koefisien Determinasi .....	80
4.3.6	Pengujian Hipotesis .....	80
4.4	Pembahasan .....	84
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah.....	84
4.4.2	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Nasabah...	85
4.4.3	Pengaruh Bunga Pinjaman terhadap Keputusan Nasabah.....	86
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>89</b>
5.1	Simpulan.....	89
5.2.	Saran.....	91

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nasabah Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri Januari 2019 s/d 2020.....	5
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert .....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin ..	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	65
Tabel 4.3 Distrusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)...	66
Tabel 4.4 Distrusi Frekuensi Variabel Promosi (X2).....	67
Tabel 4.5 Distrusi Frekuensi Variabel Bunga Pinjaman (X3) .....	68
Tabel 4.6 Distrusi Frekuensi Variabel Keputusan Nasabah Y)....	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas Coefficientsa .....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi.....	76

Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda .....	77
Tabel 4.13 Interpretasi Koefisien Korelasi dan determinasi.....	79
Tabel 4.14 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	79
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis Uji-t Coefficients <sub>a</sub> .....	81
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis Uji-F ANOVA <sub>a</sub> .....	83



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	40
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	46
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas .....	75

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1** : Kuisoner Penelitian

**Lampiran 2** : Berita Acara Bimbingan Skripsi

**Lampiran 3** : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi

**Lampiran 4** : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

**Lampiran 5** : Hasil Pengujian Data Penelitian

**Lampiran 6** : Tabulasi Data