

**ANALISIS KARAKTERISTIK KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
JASA PERKREDITAN PADA BPR-BKK KECAMATAN WERU
KABUPATEN SUKOHARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Disusun oleh:

SRI SEDIYANI
B 100 070 105

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS KARAKTERISTIK KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
JASA PERKREDITAN PADA BPR-BKK KECAMATAN WERU
KABUPATEN SUKOHARJO**

Yang ditulis oleh

SRI SEDIYANI
B 100 070 105

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, Pebruari 2011

Pembimbing Utama

(Anton Agus Setyawan, SE., M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

(Dr. Triyono, MSi)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SRI SEDIYANI**
NIRM : **B 100 070 105**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS KARAKTERISTIK KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN JASA PERKREDITAN
PADA BPR-BKK KECAMATAN WERU
KABUPATEN SUKOHARJO**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....**MARET 2011**.....

Yang membuat pernyataan,

SRI SEDIYANI
.....

MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka Apabila telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap".

(QS. Al Insyirah : 6-8)

"Hidup merupakan biruk pikuk untuk orang yang sibuk, dan saat kita bekerja keras kita memahami perlu pegang kendali hidup".

(Penulis)

"Jika kita sudah merencanakan bearti kita sudah melakukan separuh dari tujuan kita".

(Pepatah)

"Kecintaan dan kepercayaan merupakan sumber jiwa kemanusiaan"

(Ruskin)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kusembahkan kepada

☞ Ibu Retno dan Bapak Hardi yang aku hormati, terima kasih untuk tetesan keringat, kasih sayang yang tulus serta doa-doa yang selalu terucap di setiap hitungan detik dan di setiap sujud panjangmu sehingga aku dapat menyelesaikan studiku.

☞ Alm Ibu Giyatmi terima kasih atas semua dukungan dan kasih sayangmu sampai aku berumur 19 tahun, kini anakmu sekarang telah berhasil dan menepati janjiku dulu padamu, menjalankan perkuliahan dengan baik. Semoga, Alm Ibu Giyatmi tersenyum dan bahagia disisi Allah SWT.

☞ Nira dan Rika adik-adikku tersayang.

☞ Diah dan Dewi terima kasih atas selama ini yang mau menjadi sahabatku, menemaniku dalam susah dan senang dan membantuku selama pengerjaan skripsiku.

☞ Keluarga nenek-nenekku yang aku hormati, tutur kata manis yang terucap padaku sehingga menjadi suatu nasehat yang bermakna.

☞ Semua teman-temanku dan sahabatku Amy, Rina, Feni, Siska dan semua kelas D Fakultas Ekonomi Manajemen.

☞ Almamaterku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: ANALISIS KARAKTERISTIK KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA PERKREDITAN PADA BPR-BKK KECAMATAN WERU KABUPATEN SUKOHARJO dengan baik. Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak untuk itu dengan kerendahan hati penulis menghaturkan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Syamsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Anton Agus Setyawan, SE, M.Si, selaku pembimbing, petunjuk dan pengarah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Agus Muqorobin, SE, MM, selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Drs. Ma'ruf, SE, MM, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan demi kesuksesan akademik penulis di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal, ilmu, bimbingan, dan membantu kelancaran penulis selama studi.
6. Muhammad Affan Rifai, selaku Direktur Utama BPR BKK Kecamatan Weru yang telah memberikan ijin untuk penelitian sehingga melancarkan penulis dalam pengumpulan data.
7. Seluruh karyawan BPR-BKK Kecamatan Weru yang telah membantu pelaksanaan penelitian.
8. Seluruh nasabah yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini penulis yakin dukungan itu tanpa pamrih apapun.

Dengan usaha dan kemampuannya yang maksimal serta keteguhan hati dalam menyelesaikan skripsi ini, karena keterbatasannya pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki, maka penyusunan skripsi ini lepas dari kekurangan dan jauh dari sempurna.

Akhirnya penulis harapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada khususnya dan pembangunan masyarakat pada umumnya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Surakarta, Maret 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Perilaku Konsumen	6
B. Perilaku Konsumen Hubungannya dengan Kegiatan Pemasaran	10

	C. Pemasaran Jasa Baru BPR	13
	D. Penelitian Yang Relevan	21
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Kerangka Penelitian	23
	B. Hipotesis	24
	C. Populasi dan Sampel	25
	D. Data dan Sumber Data	25
	E. Metode Pengumpulan Data	26
	F. Metode Analisis Data	26
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum BPR-BKK Weru	28
	B. Hasil Penelitian	37
	C. Pembahasan.....	49
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	53
	B. Saran-saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	38
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .	39

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Kerangka Pemikiran	23
Tabel IV.1 Struktur Organisasi BPR-BKK Weru	33

ABSTRAKSI

ANALISIS KARAKTERISTIK KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA PERKREDITAN PADA BPR-BKK KECAMATAN WERU KABUPATEN SUKOHARJO

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apakah ada keterkaitan antara atribut konsumen (usia, pendapatan, pekerjaan) dengan atribut pelayanan jasa perkreditan (bunga pinjaman rendah, prosedur yang mudah dan pelayanan yang memuaskan) BPR BKK Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo?”

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang menggunakan atau mengambil kredit di BPR-BKK Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang pengguna jasa perkreditan BPR-BKK kecamatan Weru, kabupaten Sukoharjo. Metode pengambilan data melalui kuesioner. Analisis data menggunakan analisis korelasi dan crosstab.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara atribut konsumen (usia, pendapatan, pekerjaan) dengan atribut pelayanan jasa perkreditan (bunga yang rendah), (2) Terdapat hubungan yang positif dan tidak signifikan antara atribut konsumen (usia, pendapatan, pekerjaan) dengan atribut pelayanan jasa perkreditan (prosedur yang mudah), (3) Terdapat hubungan yang negatif dan tidak signifikan antara atribut konsumen (usia, pendapatan, pekerjaan) dengan atribut pelayanan jasa perkreditan (pelayanan yang memuaskan), (4) Kebanyakan responden dalam menjawab kuesioner yang penulis ajukan menjawab setuju.

Kata Kunci: Karakteristik nasabah, pelayanan jasa perkreditan, BPR-BKK