

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, LOKASI DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
PENGAMBILAN KREDIT  
(Studi Kasus BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**SAPTO NOWO ASMORO**

**B 100 060 166**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2011**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, LOKASI DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN  
KREDIT (Studi Kasus BPR BKK Kecamatan Tenganan Kabupaten  
Semarang)**

Yang ditulis oleh:

**SAPTO NOWO ASMORO**  
**B 100 060 166**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2011

Pembimbing

**(Dra. Wafiatun Mukharomah, MM)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

**(Dr. Triyono, M.Si)**



**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 : **SAPTO NOWO ASMORO**  
NIRM : **06.6.106.02016.50166**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA,  
LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
PENGAMBILAN KREDIT (Studi Kasus BPR  
BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten  
Semarang)**

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,..... **JANUARI 2011** .....

Yang membuat pernyataan,

**SAPTO NOWO ASMORO**  
.....

## MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan , maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh sungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada tuhanlah hendaknya kamu berharap*

*Qs. Al Insyirah : 6-8*

*Apa yang sudah berlalu itulah yang terbaik, keadaan yang lalu baik ataupun jelek itulah yang terbaik karena akan menjadi landasan bagi hari esok.*

*Imam Al Ghazali*

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini special untuk:

- Ibu dan Ayah tercinta yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku, semoga butir-butir keringat, untaian doa, dan kesabaran tiada henti akan mendapatkan balasan yang lebih baik di sisi Allah...
- Sahabat-sahabatku dan orang-orang yang menyayangiku.

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga, lokasi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PD BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang dan untuk mengetahui diantara tingkat suku bunga, lokasi dan pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PD BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan sebagai masukan pada PD BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang sebagai bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan perencanaan dan pengimplementasian strategi pemasaran jasa bank untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, juga bermanfaat dalam merencanakan, mendesain, menganalisis, mengukur, mengimplementasikan, dan mengoperasikan serta, memelihara tingkat layanan yang menguntungkan di masa sekarang dan di masa yang akan datang.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji F, uji t dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Populasi yang dipakai pada penelitian ini adalah seluruh nasabah PD BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang. Sampel dalam penelitian ini adalah 50 nasabah PD BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang dengan *sampling accidental* sebagai teknik pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat suku bunga ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,582 > 2,013$  ( $p = 0,013 < 0,05$ ); sehingga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang. Lokasi ( $X_3$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,771 > 2,013$  ( $p = 0,008 < 0,05$ ); sehingga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang. Pelayanan ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,999 > 2,013$  ( $p = 0,000 < 0,05$ ); sehingga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang. Berdasarkan hasil analisis uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $40,628 > 2,84$  ( $p = 0,000 < 0,05$ ); sehingga tingkat suku bunga, lokasi dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,726; berarti keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang dipengaruhi oleh variasi tingkat suku bunga, lokasi dan pelayanan sebesar 72,6%; sementara sisanya sebesar 27,4% diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobservasi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pelayanan mempunyai nilai koefisien *beta* sebesar 0,490 yang lebih besar jika dibandingkan dengan variabel tingkat suku bunga dan lokasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan lebih dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang

Kata kunci: tingkat suku bunga, lokasi, pelayanan, keputusan nasabah.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ” **PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT (Studi Kasus BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang)**”.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Mukhorobin, M.Si., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dra. Wafiatun Mukharomah, MM., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Mabruroh, MM., selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingannya selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan ibu yang telah banyak memberikan bantuan baik materiil dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku dan orang-orang yang menyayangiku.
8. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, Januari 2011

Penulis

**SAPTO NOWO ASMORO**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	7
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Kredit .....	9
B. Perkreditan Secara Umum .....	19
C. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) .....	20
D. Keputusan Nasabah .....	23
E. Suku Bunga .....	26
F. Lokasi .....	28
G. Pelayanan .....	29
H. Penelitian Terdahulu .....	32

	I. Hipotesis .....	33
BAB III	METODE PENELITIAN .....	35
	A. Kerangka Penelitian .....	35
	B. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel ..	36
	C. Data dan Sumber Data .....	38
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	39
	E. Populasi dan Sampel .....	40
	F. Pengujian Instrumen Penelitian .....	41
	G. Metode Analisis Data .....	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	48
	A. Karakteristik Responden .....	48
	B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	50
	C. Pengujian Asumsi Klasik .....	53
	D. Analisa Data .....	57
	E. Pembahasan .....	61
BAB V	PENUTUP .....	67
	A. Kesimpulan .....	67
	B. Keterbatasan Penelitian .....	68
	C. Saran .....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	49
Tabel 4.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Suku Bunga .....	50
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi .....	51
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan .....	51
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah .....	52
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.9.	Hasil Pengujian Normalitas .....	54
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	55
Tabel 4.11.	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan .....	26
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	35