

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KREDIT MOTOR TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN *LAYANAN PT FEDERAL INTERNATINONAL FINANCE*
(FIFGROUP) PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan
(Diploma IV) Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**SHINTAMI FY
NIM 061640632052**

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
PALEMBANG
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KREDIT MOTOR
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN PT FEDERAL
INTERNATIONAL FINANCE (FIF GROUP) PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Adminstrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**SHINTAMI FY
NPM 061640632052**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002**

Palembang, 04 Agustus 2020

Pembimbing II

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP 197801182005011002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi D IV
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M
NIP 197504212001122001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id




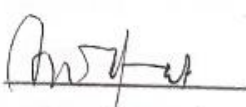
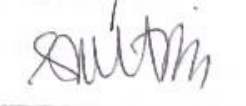
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Shintami FY
Npm : 061640632052
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kredit Motor Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Pada PT *Federal International Finance* (FIF GROUP) Palembang.

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Selasa
Tanggal : 25 Agustus 2020

TIM PENGUJI

No NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. Al Hushori, S.E., M.AB Ketua		<u>15 / 2 / 2021</u>
2. Hanifati Burhan, S.E., M.M Anggota		<u>15 / 2 / 2021</u>
3. Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec Anggota		<u>15 / 2 / 2021</u>

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shintami FY

NIM : 0616 4063 2052

Program Studi : Manajemen Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Tugas Akhir: Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kredit Motor Terhadap Keputusan Penggunaan layanan PT *Federal International Finance* (FIFGROUP) Palembang.

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali dari Tim Pembimbing Skripsi.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang tercantum jelas sebagai referensi dengan menyebutkan nama pengarang sebagai mana tercantum dalam kutipan dan daftar kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, 11 Agustus 2020



NPM 0616 4063 2052

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”(Al-Baqarah: 216)”

“Kalau anda berani. Anda akan mencapai yang besar. Dan kalau anda sabar. Anda akan mencapai yang tadinya tidak mungkin. (Mario Teguh)”

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Ibuku (Umi rahma H.A) dan Ayahku Tercinta (Syamsudin)
- Saudara-saudaraku dan keluarga
- Sahabat-sahabatku yang terbaik
- Dan Almamaterku

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kredit Motor Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Pada PT FIF GROUP Palembang ini berisikan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kredit Motor yang berpengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Pada Perusahaan Federal International Finance Palembang.

Pada penelitian ini peneliti merumuskan masalah yaitu apakah kualitas pelayanan jasa kredit motor berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan pada PT *Federal International Finance* (FIF GROUP) Palembang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, dan kuesioner tersebut disebarkan kepada konsumen kredit motor PT *Federal International Finance* Palembang, setelah disebarluaskan maka hasil dari penyebaran kuesioner tersebut diolah menggunakan SPSS.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode Kuantitatif dengan menggunakan uji Asumsi klasik yaitu normalitas dan multikolinearitas peneliti juga menggunakan uji hipotesis dan uji parsial untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh dari masing-masing indikator tersebut.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan jasa kredit motor berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan pada FIF GROUP, dari hasil uji parsial dan lainnya dapat disimpulkan bahwa indikator keandalan, daya tanggap, kepastian dan jaminan, empati dan bukti nyata berpengaruh kepada keputusan penggunaan layanan PT *Federal International Finance* Palembang.

Berdasarkan dari hasil pembahasan secara parsial (Uji T) mengenai variabel yang sudah diteliti oleh penulis maka hasil dari variabel kualitas pelayanan jasa kredit motor dengan indikator keseluruhan menunjukkan bahwa dari masing-masing indikator tersebut yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian jaminan, empati dan bukti nyata berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dengan nilai signifikan pada keseluruhan kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat ditarik kesimpulan “ adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan layanan pada PT *Federal International Finance* (FIF GROUP) Palembang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan kekeliruan, maka dari itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang.

Palembang, 11 Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Ibu Marieska Lupikawaty, S.E.,M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Ibu Titi Adriyani, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, motivasi, doa dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
- Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si.,Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, motivasi, doa dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
- Orang tua dan saudara-saudara yang telah memberikan doa, pengarahan dan motivasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
- Seluruh dosen, karyawan dan staf jurusan Administrasi Bisnis.
- Teman-teman seperjuangan 8MBB.
- Sahabat-sahabatku sedari Sekolah Menengah Atas di Man 2 Palembang.

Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Palembang, 11 Agustus 2020

Penulis,

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kredit Motor Terhadap keputusan Penggunaan Layanan Pada PT *Federal International Finance* Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa kredit motor pada PT *Federal International Finance* (FIF GROUP) Palembang terhadap keputusan penggunaan layanan, penelitian ini dilakukan menggunakan data kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada konsumen FIF GROUP kota Palembang. Dengan beberapa indikator yang diambil untuk penelitian penulis mengambil indikator keandalan, daya tanggap, kepastian/jaminan, empati dan bukti nyata sebagai variabel independen dengan menguji hal tersebut penulis ingin mengetahui apakah indikator tersebut berpengaruh kepada variabel dependen yaitu keputusan konsumen dalam menggunakan pelayanan pada FIF GROUP, sesuai dengan kriteria yang diambil penulis menggunakan 92 sampel dalam penelitian ini. Alat uji statistik yang penulis gunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji asumsi klasik yaitu normalitas dan multikolinearitas peneliti juga menggunakan uji hipotesis dan uji parsial untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh dari masing-masing indikator tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan jasa kredit motor berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan pada FIF GROUP, dari hasil uji parsial dan lainnya dapat disimpulkan bahwa indikator keandalan, daya tanggap, kepastian dan jaminan, empati dan bukti nyata berpengaruh kepada keputusan penggunaan layanan PT *Federal International Finance*.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kredit Motor Terhadap keputusan Penggunaan layanan.

ABSTRACT

The Influence of Service Quality for Motorcycle Loans on Decisions to Use Services at PT Federal International Finance Palembang. The purpose of this study is to determine the effect of the quality of motorcycle loan services at PT Federal International Finance (FIF GROUP) Palembang on service use decisions, this study was conducted using quantitative data by distributing directly to FIF GROUP consumers in Palembang city. With several indicators taken for research, the authors make decisions using responsiveness, certainty / assurance, empathy and real evidence as independent variables. taken by the author using 92 samples in this study. The statistical test tool that the author uses in this study uses the classical assumption test, namely normality and multicollinearity, the researcher also uses hypothesis testing and partial tests to find out whether there is an effect of each of these indicators. These results indicate that the quality of motorcycle loan services affects the decision to use services at FIF GROUP, from the results of partial tests and others, it can ensure that these indicators, responsiveness, and assurance, empathy and real evidence affect the decision to use PT Federal services. International finance.

Keywords: The Effect of Motorcycle Credit Service Quality on Service Usage Decisions.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
<u>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</u>	<u>v</u>
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Pengetian Pemasaran	4
2.1.2 Pemasaran Jasa	5
2.1.3 Karakteristik Jasa	6
2.1.4 Kualitas Layanan	7
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Pikir	13
2.4 Hipotesis	14

BAB III METODE PENELITIAN

<u>3.1 Lokasi Penelitian</u>	<u>16</u>
<u>3.2 Jenis dan Sumber Data</u>	<u>16</u>
<u>3.3 Populasi dan Sampel</u>	<u>17</u>
3.3.1 Populasi	17
3.3.2 Sampel	17
<u>3.4 Teknik Pengumpulan Data</u>	<u>18</u>
<u>3.5 Teknik Analisis</u>	<u>19</u>
3.5.1 Uji Asumsi Klasik	19
3.5.2 Uji Hipotesis	21
3.5.3 Uji Uji Instrumen	22
<u>3.6 Definisi Operasional Variabel</u>	<u>23</u>

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

<u>4.1 Gambaran Umum Responden</u>	<u>25</u>
<u>4.2 Uji Instrumen</u>	<u>29</u>
<u>4.3 Uji Asumsi Klasik</u>	<u>32</u>
<u>4.4 Uji Hipotesis</u>	<u>34</u>
<u>4.5 Pembahasan</u>	<u>43</u>

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

<u>5.1 Kesimpulan</u>	<u>49</u>
<u>5.2 Saran</u>	<u>50</u>

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel Penelitian Terdahulu	12
3.1 Tabel Skala Likert	18
3.2 Tabel Defenisi Operasional variabel	24
4.1 Tabel Usia Responden	26
4.2 Tabel Jenis Kelamin	27
4.3 Tabel Pekerjaan Responden	27
4.4 Tabel Lama Menggunakan Layanan	28
4.5 Tabel Uji Validitas Keandalan	29
4.6 Uji Validitas Daya Tanggap	29
4.7 Uji Validitas Kepastian/jaminan	30
4.8 Uji Validitas Empati	30
4.9 Uji Validitas Bukti Nyata	30
4.10 Uji Validitas Keputusan	31
4.11 Uji Reabilitas	32
4.12 Uji Analisis Regresi Berganda	33
4.13 Uji Simultan (F)	34
4.14 Uji Parsial (T)	35
4.15 Uji Normalitas One Sample	41
4.16 Uji Multikolinearitas	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	<u>13</u>
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-Plot	<u>40</u>
Gambar 4.2 Uji Heterokdatisitas	<u>43</u>