

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN DEBITUR
MEMILIH PRODUK KREDIT DI BANK BPR SUMSEL**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan (D
IV) Di Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Fitria Anggraini NPM 061640632036

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS
2020**

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN DEBITUR
MEMILIH PRODUK KREDIT DIBANK BPR SUMSEL**



SKRIPSI

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

OLEH :

**FITRIA ANGGRAINI
NPM 061640632036**

Menyetujui,

Pembimbing I


**Hanifati Burhan, SE.,MM
NIP 195611181987032001**

Palembang, Agustus 2020
Pembimbing II


**Dr. Markoni Badri, SE.,MBA
NIP 196103251989031001**

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.polsriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitria Anggraini

NIM : 061640632036

Program Studi : Manajemen Bisnis

Mata Kuliah : Prilaku Konsumen

Judul Tugas Akhir : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Debitur Memilih Produk Kredit Di Bank BPR Sumsel

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, 04 Agustus 2020

Pembuat Pernyataan

Fitria Anggraini

0616 4063 2036



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



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Fitria Anggraini
Npm : 061640632036
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Debitur Memilih Produk Kredit Di BANK BPR SUMSEL

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

Pada Hari : Kamis
Tanggal :

TIM PENGUJI

No NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si Ketua Penguji		28-12-2021
2. Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M. Anggota Penguji		21-12-2021
3. Marishka. Z, S.E., M.M. Anggota Penguji		21-12-2021

Motto dan Persembahan

“ Mahkota seseorang adalah akalnya. Derajat seseorang adalah agamanya. Sedangkan kehormatan seseorang adalah budi pekertinya.”

(Umar bin Khattab)

“ Jadikan syukur, ikhlas, sabar dan pikiran positif sebagai pegangan hidup, maka hidup akan bahagia.” (Penulis)

Kami Persembahkan Untuk :

- 1. Kedua orang tua dan Keluarga**
- 2. Para Dosen Administrasi Bisnis**
- 3. Teman-teman seperjuangan 8MBB**
- 4. Almamaterku**

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Debitur Memilih Produk Kredit Di Bank BPR SUMSEL”. Dan kami juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua yang tercinta dan terkasih yang sangat berjasa dalam kehidupan ini dengan membesarkan, mendidik dan membiayai sampai dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis telah semaksimal mungkin agar skripsi ini selesai dengan baik dan sempurna. Apabila terdapat kekeliruan dan kekurangan dalam penulisan kiranya dapat dimaklumi.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberi kesehatan dan kelancaran dalam pembuatan skripsi ini
2. Bapak dan Ibu tercinta
3. Kakak, ayuk dan saudara-saudara tercinta yang selalu memberi suport
4. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Dewi Fadila, SE., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

8. Ibu Hanifati Burhan,SE.,MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini
9. Bapak Dr. Markoni Badri,SE.,MBA selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini .
10. Bapak Aryo selaku staf karyawan Bank BPR SUMSEL yang sudah membantu penulis dalam pengumpulan data dan memberi informasi mengenai Bank BPR SUMSEL mengenai bahan penulisan skripsi ini.
11. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
12. Teman-teman Manajemen Bisnis 2016.

Akhir kata dengan segala banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca dan bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 17 September 2020

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI DEBITUR KEPUTUSAN DEBITUR MEMILIH PRODUK KREDIT DI BANK BPR SUMSEL”** Shalawat dan salam tidak lupa peneliti sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikut yang selalu setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Pendidikan Diploma DIV Politeknik Negeri Sriwijaya. Dan peneliti banyak mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Amin.

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, Agustus 2020

Penulis

Fitria Anggraini

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Debitur Memilih Produk Kredit diBank BPR Sumsel”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk kualitas pelayanan dan personal selling berpengaruh terhadap keputusan debitur memilih produk kredit Bank BPR Sumsel. Masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan kualitas produk dan personal selling berpengaruh secara simulatan terhadap keputusan debitur memilih produk kredit diBank BPR Sumsel. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dengan populasi berjumlah 800 orang. Untuk itu sampel data yang diambil sebanyak 89 responden. Teknik pengambilan data pada penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner langsung ke nasabah. Teknik analisa data yang digunakan yaitu Uji Hipotesis, Uji Asumsi Klasik dan Uji Instrumen. Berdasarkan hasil penelitian variabel pengaruh kualitas pelayanan (X_1), personal selling (X_2), dan kualitas produk (X_3) terhadap keputusan debitur (Y) memiliki nilai F hitung sebesar 12,691 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari signifikansi 0,05 (5%). Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, personal selling dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan debitur. Semakin tinggi kualitas pelayanan, personal selling dan kualitas produk, maka keputusan debitur akan semakin meningkat. Nilai R Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Nilai R Square sebesar 0,309 menunjukkan bahwa variabel independen pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, personal selling dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan debitur sebesar 30,9%. Sisanya sebesar 69,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan, Produk, *Personal Selling*, Keputusan Debitur.

ABSTRACT

This thesis is entitled "Factors Affecting the Decision of a Debtor to Choose Credit Products at the BPR Sumsel Bank". This study aims to determine whether the product quality, service quality and personal selling affect the debtor's decision to choose a credit product at Bank BPR Sumsel. The problem in this study is whether the quality of service, product quality and personal selling have a simultaneous effect on the debtor's decision to choose a credit product at the BPR Sumsel Bank. This research uses quantitative methods. With a population of 800 people. For this reason, the data sample taken was 89 respondents. The data collection technique in this research is by distributing questionnaires directly to customers. The data analysis technique used is Hypothesis Test, Classical Assumption Test and Instrument Test. Based on the research results, the variable of the influence of service quality (X1), personal selling (X2), and product quality (X3) on the debtor's decision (Y) has a calculated F value of 12.691 with a significance level of 0.000 less than the significance of 0.05 (5%) . This shows that service quality, personal selling and product quality have a positive and significant effect on debtor decisions. The higher the service quality, personal selling and product quality, the more the debtor's decision will be. The value of R Square is used to find out how big the relationship of the variable is in a clearer sense. The R Square value of 0.309 indicates that the independent variables in this study, namely service quality, personal selling and product quality, have an effect on debtor decisions by 30.9%. The remaining 69.1% is influenced by other factors or variables which were not analyzed in this study.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Personal Selling, Debtor's Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4. Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1. Tujuan	4
1.4.2. Manfaat	5
BAB II. STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Prilaku Konsumen.....	7
2.1.2. Defenisi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3. Karakteristik Pelayanan.....	9
2.1.4. Kualitas Produk.....	10
2.1.5. Dimensi Kualitas Produk.....	10
2.1.4.1. Pengaruh Kualitas Produk	11
2.1.6. Tujuan dan Keuntungan Penjualan Pribadi	12
2.1.5.1 Manfaat <i>Personal Selling</i>	12

2.1.5.2 Keuntungan <i>Personal selling</i>	13
2.1.7. Pengertian Pengambilan Keputusan.....	13
2.1.6.1. Tahapan pengambilan keputusan.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kerangka Pikir	16
2.3 Hipotesis	17

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	18
3.2 Rancangan Penelitian.....	18
3.3 Jenis dan Sumber Data	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.5 Teknik Analisis	21

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	28
4.2 Gambaran Umum Responden	28
4.2.1 Jumlah responden menurut jenis kelamin.....	29
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	29
4.3 Pembahasan.....	35
4.3.1. Uji Validitas.....	36
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	38
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	39

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

2.2 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
3.3 Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup	20
3.2 Operasional Variabel Penelitian	26
4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	29
4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	30
4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
4.5 Data Responden Menurut Pendapatan	32
4.6 Data Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah	33
4.7 Descriptive Statistic	34
4.8 Data Penelitian Kualitas Pelayanan (X1).....	36
4.9 Data Penelitian <i>Personal Selling</i> (X2)	37
4.10 Data Penelitian Kualitas Produk (X3)	37
4.11 Hasil Uji Validitas (Y)	38
4.12 Hasil Uji Reabilitas.....	39
4.13 Uji Multikolinieritas	42
4.14 Uji Korelasi Rho	43
4.15 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	44
4.16 Hasil Simultan	46
4.17 Hasil Parsial.....	47
4.18 Hasil Koefisien Determinasi	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tanda Persetujuan Perbaikan (Revisi) Skripsi
- Lampiran 2 (Revisi) Perbaikan Skripsi
- Lampiran 3 Kesepakatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 6 Surat Pernyataan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 Kesepakatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Kuesioner Pendahuluan
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 IBMM SPSS *Statistic Data Editor*
- Lampiran 11 Hasil Pengujian dengan Aplikasi SPSS Versi 25
- Lampiran 12 Tabel Uji F
- Lampiran 13 Tabel Uji T

DAFTAR PUSTAKA

- Assuarsi.2013 Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi. Jakarta: Rajawali.
- Darna. Dita Pramudaya Wardani. 2013. Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pengambilan Produk Pembiayaan KPR Platinum IB pada BANK SYARIAH *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 12 No. 1
- Fandy Tjiptono.2004. Strategi Pemasaran. (Edisi Ke2. Cetakan Kedua) Yogyakarta :Andi.
- Ghozali. 2018. Aplikasi Analisis Mulltivariate SPSS 25. Semarang: Universitas Diponegoro .
- Kotler.dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran (Jilid 1 edisi ke 13) Jakarta: Erlangga.
- Kotler P dan amstrong. 2010. Prinsip-Prinsip Pemasaran. (Jilid 1 dan 2 edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- Moleong.2012.Metodologi Penelitian Kuantitatif Bandung PT Remaja Rosdakarya.
- Nova syafrina. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat non muslim Menabung di PT Bank Syariah Mandiri *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol 3. No. 1
- Priyanto. 2012. Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS. Yogyakarta: CVAndi Offest.
- Raja Sakti . 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Pada Tabungan Mudharabah. *Jurnal Fakultas Bisnis Syariah* vol 1. No. 2.
- Siti wasiah .2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan IB Siaga pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo *Jurnal of Economics* Volume 2 No 1
- Sugiyono. 2013. *Metode Peneltian Bisnis.(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)* Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif,Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto Danang. 2014 Dasar-dasar manajemen pemasaran : konsep, strategi, dan kasus. Yogyakarta: CAPS (*Center of Academic Publishing Service*).
- Swastha basu.2000.ManajemenPemasaran Analisa Prilaku Konsumen yogyakarta: BPFE
- Tjiptono .2014. Pemasaran Jasa: prinsip, penerapan, dan penelitian Yogyakarta : CV. Andi Offset

