



**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PINJAMAN BRIGUNA DI BRI CABANG  
PROBOLINGGO**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D3 Keuangan Dan Perbankan*

**Diajukan Oleh :**

Mohammad Fahmi Amiludin

NIM.20105081

**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA  
JEMBER2023**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

---

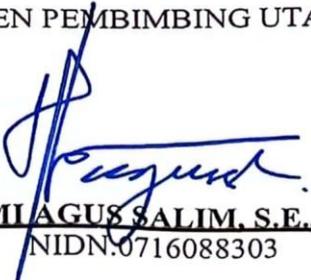
**“ ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PINJAMAN BRIGUNA DI BRI CABANG  
PROBOLINGGO ”**

Nama : Mohammad Fahmi Amiludin  
NIM : 20.105082  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Minat Studi : Manajemen pemasaran  
Mata Kuliah Dasar : Bank & Lembaga Keuangan Non Bank

Disetujui oleh :

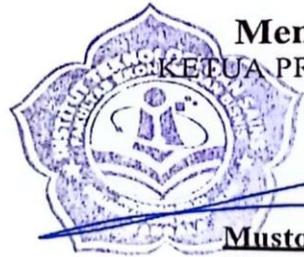
DOSEN PEMBIMBING UTAMA

DOSEN PEMBIMBING ASISTEN

  
**HELMI AGUS SALIM, S.E., M.M**  
NIDN.0716088303

  
**AHMAD SAUOLSE, M.M**  
NIDN.0716089303

**Mengetahui,**  
KETUA PROGRAM STUDI

  
  
**Mustofa, S.E., M.Si**  
NIDN. 0711017801

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

---

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PINJAMAN BRIGUNA DI BRI CABANG  
PROBOLINGGO**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir Pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 16 November 2023  
Jam : 13:00 – 14:30 WIB  
Tempat : Ruang sidang

Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir/Pada :

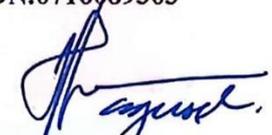
Ketua Penguji

  
: MUSTOFA, SE., M.Si.  
NIDN. 0007106601

Sekretaris Penguji

  
: AHMAD SAULSE, M.M.  
NIDN.0716089303

Anggota Penguji

  
: HELMI AGUS SALIM, S.E., M.M.  
NIDN.0716088303

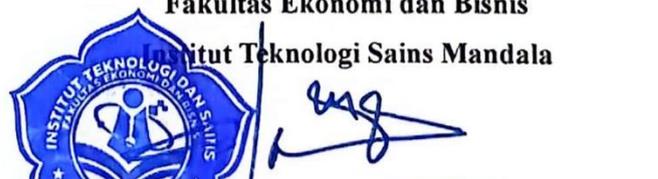
Mengetahui :

**Ketua Program Studi,  
D3 Keuangan dan Perbankan**

  
Mustofa, SE., M.Si.  
NIDN : 0007106601

**Dekan,**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Teknologi Sains Mandala**

  
Muhammad Firdaus, SP., M.M., M.P., CIQAR  
NIDN : 0008077101

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohammad Fahmi Amiludin

NIM : 20105082

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Minat Studi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul : **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Pinjaman BRIGuna di BRI Cabang Probolinggo”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar maka saya siap menanggung risiko dibatalkannya tugas akhir yang telah saya buat. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 01 November 2023

Yang membuat pernyataan

  
Mohammad Fahmi Amiludin

## **MOTTO**

**ALLAH TIDAK MEMBEBANI SESEORANG MELAINKAN SESUAI  
DENGAN KESANGGUPANNYA.”**

**– QS AL BAQARAH 286**

**ANGIN TIDAK BERHEMBUS UNTUK MENGGOYANGKAN PEPOHONAN,  
MELAINKAN MENGUJI KEKUATAN AKARNYA.”**

**– ALI BIN ABI THALIB**

**ORANG YANG HEBAT ADALAH ORANG YANG MEMILIKI  
KEMAMPUAN MENYEMBUNYIKAN KESUSAHAN, SEHINGGA ORANG  
LAIN MENGIRA BAHWA IA SELALU SENANG.”**

**– IMAM SYAFI’I**

**ANGIN TIDAK BERHEMBUS UNTUK MENGGOYANGKAN PEPOHONAN,  
MELAINKAN MENGUJI KEKUATAN AKARNYA.”**

**– ALI BIN ABI THALIB**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Pinjaman BRIGuna di BRI Cabang Probolinggo**”. Laporan ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Diploma 3 di Program Studi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember. Selain itu, Laporan tugas akhir ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Laporan tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E, M.M, M.P selaku rektor Institut Teknologi dan sains Mandala Jember.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, MM., MP., CIQaR selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Mustofa, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.

4. Bapak Helmi Agus Salim. SE..M.M sebagai dosen pembimbing utama yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Ahmad Sauqi.SE..M.M sebagai dosen pembimbing asisten yang telah meluangkan waktu memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Ibu Fitriana Ikhwati Kepala Bidang SDM di kantor cabang BRI probolinggo yang telah memberikan bimbingannya.
7. Seluruh karyawan kantor cabang BRI probolinggo yang sudah membantu dan meluangkan waktu untuk proses penelitian Tugas Akhir ini.
8. Ibu Siti Masuda Mahardiningsih yang selalu menemani proses saya dalam menggapai cita-cita, terimakasih atas doa yang telah ibu berikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan amanah ini.
9. Bapak Suyudi saya tercinta yang telah mendoakan, dan memotivasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini serta keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
10. Adik tercinta, Sherly Aulia Nabila yang membuat saya bersemangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Sabila Khoirun Nisa yang menjadi *support system* saya dan selalu memberikan saya semangat sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

12. Teman teman seperjuangan D3 Keuangan Perbankan yang telah memberi dukungan.
13. Sahabat-sahabat seperjuangan yang telah menemani saya dan selalu memberikan motivasi agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
14. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jember, 01 November 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat penelitian .....	3
1.5 Batasan masalah .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelitian terdahulu yang relevan.....	5
2.2 Kajian teori .....	16
2.2.1 Kredit BRIguna .....	16
2.2.2 Jenis Kredit.....	18
2.2.3 Nasabah .....	20
2.2.4 Keputusan nasabah .....	21
2.3 Kerangka konseptual .....	21
2.4 Hipotesis.....	22
2.3.1 Pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah .....	22
2.3.2 Pengaruh kredit suku bunga terhadap keputusan nasabah.....	22
2.3.3 Pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah.....	23

2.3.4 Pengaruh jaminan terhadap keputusan nasabah .....	23
2.3.5 Pengaruh Pelayanan, Suku Bunga, Lokasi, dan Jaminan terhadap keputusan nasabah .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Tempat Dan Lokasi Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampling .....	25
3.2.1 Populasi .....	26
3.2.2 sampel.....	26
3.3 Jenis Penelitian .....	27
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian .....	27
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.6 Metode Pengambilan Data.....	29
3.7 Metode Analisis Data .....	31
3.7.1 Uji Validitas.....	31
3.7.2 Uji Reabilitas .....	32
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	33
A. Uji Normalitas.....	33
B. Uji Multikolinearitas .....	34
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.9 Koefisien Determinasi .....	35
3.9 Pengujian Hipotesis .....	37
3.9.1 Uji Signifikan Individual/Uji Parsial (Uji-t) .....	37
3.9.2 Uji Signifikan Simultan/ Uji Serentak (Uji-F).....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran umum responden .....	39
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	41
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Uji Instrumen Data.....	44
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	46

4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.2.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
4.2.5 Uji Hipotesis .....	51
4.3 Interpretasi Penelitian .....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Implikasi .....	57
5.3 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	40
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan.....	41
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Suku Bunga.....	42
Tabel 4. 6. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Lokasi .....	43
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Jaminan .....	43
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah .....	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolonieritas .....	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
Tabel 4. 16 Hasil Uji t.....	52
Tabel 4. 17 Hasil Uji t Perbandingan R tabel dengan R hitung .....	52
Tabel 4. 18 Hasil Uji F .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	22
---------------------------------------	----

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pelayanan, Suku Bunga, Lokasi dan Jaminan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit BRIGuna pada BRI Cabang Probolinggo. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 75 responden. Metode pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode analisis uji instrumen data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji F dan uji t) dengan bantuan SPSS 25. Metode pengambilan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan, suku bunga dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit BRIGuna pada BRI Cabang Probolinggo dengan hasil uji pelayanan  $T_{hitung} 6,462 > T_{tabel} 1,994$ . Suku bunga  $T_{hitung} 4,328 > T_{tabel} 1,994$ . Jaminan  $T_{hitung} 4,856 > T_{tabel} 1,994$  dengan tingkat signifikan lebih besar dari 0,05. Sedangkan lokasi berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit BRIGuna pada BRI Cabang Probolinggo dengan hasil uji  $T_{hitung} 1,954 < T_{tabel} 1,994$ . dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05. Pelayanan, suku bunga, lokasi, dan jaminan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit BRIGuna pada BRI Cabang Probolinggo dengan hasil  $F_{hitung} 14,592 > F_{tabel} 2,503$ .

***Kata Kunci : Pelayanan, Suku Bunga, Lokasi, dan Jaminan Kredit***

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine and analyze the influence of Service, Interest Rates, Location and Guarantee on customer decisions in taking BRIGuna credit at the BRI Probolinggo Branch. The research method used is a quantitative method with descriptive research type. The sample taken in this research was 75 respondents. The data processing method in this research uses data instrument analysis methods (validity test and reliability test), classical assumption tests (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression, coefficient of determination, and hypothesis testing (F test and t test ) with the help of SPSS 25. The data collection method uses a questionnaire. The results of this research show that service, interest rates and guarantees have a positive and significant effect on customers' decisions in taking out BRIGuna credit at the BRI Probolinggo Branch with service test results  $T$  count  $6.462 > T$  table  $1.994$ . Interest rate  $T$  calculated  $4.328 > T$  table  $1.994$ . Guaranteed  $T$  count  $4.856 > T$  table  $1.994$  with a significance level greater than  $0.05$ . Meanwhile, location has a positive but not significant effect on customer decisions in taking out BRIGuna credit at the BRI Probolinggo Branch with  $T$  test results of  $1.954 < T$  table  $1.994$ . with a significance level smaller than  $0.05$ . Service, interest rates, location and collateral together (simultaneously) have a positive and significant influence on customers' decisions in taking out BRIGuna credit at the BRI Probolinggo Branch with the result  $F$ count  $14.592 > F$ table  $2.503$ .*

**Keywords: Service, Interest Rates, Location, and Credit Guarantee**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kondisi perbankan yang mengalami perkembangan dari waktu ke waktu pada saat ini sangat meningkat dan kebutuhan juga semakin membesar. Kebutuhan dana akan semakin meningkat seiring dengan meningkatnya biaya kebutuhan hidup yang menyebabkan pegawai pemerintah mempunyai penghasilan tetap, pensiunan tetap yang sudah tidak usia kondusif untuk bekerja akan di butuhkan untuk saat ini dan juga mempunyai fasilitas kredit yang sudah di sediakan oleh bank, dan juga calon dibetur memiliki beban atau tanggungan keluarga dan kebutuhan yang semakin meningkat produktif maupun konsumtif. Kondisi seperti ini bank sangat diperlukan.

Menurut UU RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November tentang perbankan. Bank badan usaha yang menghimpun pengeluaran kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk taraf hidup rakyat banyak perekonomian atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Kredit juga merupakan salah satu jenis usaha bank yang sangat berperan penting dalam usaha perbankan. selalu saja menjadi berita dalam berbagai harian lokal maupun nasional yang terbit di Indonesia. kredit juga menyediakan tagihan yang dapat persetujuan atau kesepakatan pinjam pinjaman antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak pinjaman untuk melunasi jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. PT Bank rakyat Indonesia mengeluarkan kredit Briguna dengan tujuan penggunaan untuk dikonsumsi atau di pakai secara pribadi, kredit ini juga dapat di berikan kepentingan produktif biasanya digunakan untuk modal usaha oleh pinjam dengan menyertakan agunan pengangkatan PNS/TNI/POLRIBUMN/BUMD, SK asli pangkat terakhir dan surat kenikan gaji pegawai yang sudah

memiliki oleh pemohon yang akan mengajukan kredit. Dalam hal ini peranan perbankan sebagai lembaga keuangan sangat diperlukan dalam menunjang aktivitas perekonomian yang semakin meningkat, kredit merupakan sumber utama penghasilan maupun pendapatan yang diperoleh bank, oleh karena itu pengelolaan kredit harus dilakukan secara baik agar kualitasnya dapat terpelihara, yang ditandai dengan sedikitnya kredit non lancar atau kredit macet, Salah satunya adalah kredit BRIGuna.

Kredit BRIGuna merupakan kredit yang bisa di akses oleh Pegawai Negeri pensiunan dengan syarat rekomendasi atasan. BRIGuna sendiri dapat digunakan sebagai pinjaman produktif ataupun konsumtif oleh pegawai pensiunan, maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi nasabah dalam keputusan pinjaman BRIGuna di BRI Cabang Probolinggo.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, di dapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah faktor tingkat pelayanan kredit BRIGuna berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah pada Bank BRI Cabang Probolinggo?
- 2) Apakah faktor suku bunga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pengambilan pada Bank BRI Cabang Probolinggo?
- 3) Apakah faktor lokasi Bank BRI Cabang Probolinggo berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit BRIGuna pada Bank BRI Cabang Probolinggo?
- 4) Apakah faktor jaminan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit BRIGuna pada Bank BRI Cabang Probolinggo?
- 5) Apakah faktor pelayanan, suku bunga, lokasi dan jaminan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit BRIGuna pada Bank BRI Cabang Probolinggo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

- 1) Untuk mengetahui apakah faktor tingkat pelayanan kredit BRIGuna berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah pada Bank BRI Cabang Probolinggo.
- 2) Untuk mengetahui apakah faktor suku bunga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pengambilan pada Bank BRI Cabang Probolinggo.
- 3) Untuk mengetahui apakah faktor lokasi Bank BRI Cabang Probolinggo berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit BRIGuna pada Bank BRI Cabang Probolinggo.
- 4) Untuk mengetahui apakah faktor jaminan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit BRIGuna pada Bank BRI Cabang Probolinggo.
- 5) Untuk mengetahui apakah faktor pelayanan, suku bunga, lokasi dan jaminan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit BRIGuna pada Bank BRI Cabang Probolinggo.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini bagi berbagai pihak antara lain sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat

Hasil dari penelitian ini bagi masyarakat diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang perkreditan serta dapat dijadikan bahan pertimbangan apabila ingin mengambil kredit BRIGuna khususnya di Kantor Cabang BRI probolinggo.

## 2. Bagi PT. BRI Kantor Cabang Probolinggo

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam mengambil kebijaksanaan untuk meningkatkan kinerja bank dalam menghadapi persaingan yang semakin kuat serta dapat dijadikan pertimbangan dalam mengadakan evaluasi penyaluran kredit.

## 3. Bagi Peneliti

manfaat penelitian bagi peneliti untuk mengetahui factor-faktor KreditBriguna pada Bank BRI cabang probolinggo.

## 4. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini di harapkan berguna sebagai refrensi untuk penelitian sejenis pada waktu yang akan datang dan juga mamou memberikan kontribusi pengembangan ilmu perbankan.

### **1.5 Batasan masalah**

Kegiatan penelitian terdapat batasan untuk mempermudah peneliti dalam titikfoKus faktor yang dianalisis. Yaitu, faktor tingkat suku bunga, faktor pelayanan, faktor prosedur penyaluran, faktor jangka waktu, serta faktor jaminan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian terdahulu yang relevan**

Penelitian terdahulu merupakan sebuah referensi yang dijadikan penulis dalam proses pelaksanaan penelitian, sehingga peneliti memiliki gambaran dari apa yang menjadi fokus penelitiannya. Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan untuk dijadikan referensi. penelitian yang relevan dengan penelitian penulis diantaranya:

1. Sofyan Bachmid, Dkk (2020) dengan judul “Analisis Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Islam”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai taksir, biaya ijarah dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri Cabang Palu secara simultan dan parsial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan metode accidental sampling dan berdasarkan rumus slovin ditentukan jumlah sampel sebanyak 82 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik uji dan analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dengan uji F dan uji T serta koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 16 *for windows*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksir, biaya ijarah dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas dengan nilai F hitung sebesar  $10.146 > F \text{ tabel } 2,72$  dengan nilai sig sebesar 0,000. Nilai taksir tidak memiliki pengaruh yang signifikan dikarenakan F hitung  $1,764 < F \text{ tabel } 1,994$  dengan sig  $0.082 > 0.05$  dengan besar pengaruh sebesar 17,7 %, biaya ijarah memberikan

pengaruh yang signifikan dengan nilai F hitung  $2,705 > F$  tabel  $1,994$  dengan sig  $0.008 < 0.05$  dengan besar pengaruh sebesar  $27,1\%$ , dan pelayanan sangat berpengaruh sangat signifikan dengan nilai F hitung  $4,558 > F$  tabel  $1,994$  dengan sig  $0.000 < 0.05$  dengan besarpengaruh  $44,2\%$ , dengan koefisien determinasi sebesar  $28,1\%$  dan  $71,9\%$  dipengaruhi oleh variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini. Melalui penelitian ini diharapkan bank tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dan biaya ijarah serta diharapkan agar bank lebih memperhatikan nilai taksir agar nasabah lebih mengetahui nilai taksir emas beredar pada saat itu.

2. Vargo Christian, Dkk (2020) dengan judul “Analisis Suku Bunga Kredit Dan Jaminan Kredit Terhadap Keputusan Kredit Pada Perusahaan Pembiayaan Batam”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh suku bunga kredit dan jaminan kredit terhadap keputusan pengambilan kredit pada perusahaan pembiayaan di kota Batam. Adapun responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan peminjaman pada perusahaan pembiayaan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Perolehan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada responden. Data yang telah diperoleh, ditabulasi dan dianalisis dengan menggunakan program SPSS. Dari hasil penelitian, diperoleh bahwa suku bunga kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, jaminan kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, serta suku bunga kredit dan jaminan kredit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Nilai R square dalam penelitian ini sebesar  $52,9\%$  yang berarti bahwa keputusan pengambilan kredit dapat dijelaskan oleh suku bunga kredit dan jaminan kredit sebesar  $52,9\%$ , sedangkan sisanya sebesar  $47,1\%$  dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan di dalam penelitian ini.
3. Edy Suprpto, Dkk (2020) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan, Dan Pendidikan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif Di Bank Jateng Capem Margasari” Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengaruh kualitas layanan, suku bunga,

pendapatan, dan pendidikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari yang terdiri dari nasabah Kredit Usaha Produktif (KUP), Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Kredit Mitra Jateng 25 (KMJ25). Jumlah sampel 63 responden dengan sampel menggunakan proporsional random sampling dari nasabah KUP, KUR dan KMJ25. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas layanan, suku bunga, pendapatan, dan pendidikan secara bersama – sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Kualitas layanan dan Pendidikan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Suku bunga berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Pendapatan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari, sehingga penelitian ini menolak hipotesis yang menyatakan bahwa Pendapatan berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari.

4. Rohmat Hasanul (2020) dengan judul “pengaruh kualitas produk, harga Lokasi, Dan promosi pada gieselin food sukses makmur”. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria berusia 17 th, dan pelanggan Gieselin Food Sukser Makmur Pengumpulan tujuan penelitian ini adalah mengetahui data yang diperoleh sebanyak 50 data konsumen Penelitian ini menggunakan metode berupa Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, dan Regresi Linier Berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistic 21. Hasil merunjukkan dengan memberikan kuesioner kepada para respinden Baliwa Kualitas Produk dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap

Kepuasan Pelanggan Gieselin Food Sukses Makmur, sedangkan Harga dan Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Gieselin Food Sukses Makmur.

5. Afifah Januariska (2020) Analisis pengaruh harga, promosi, kualitas, produk, lokasi terhadap keputusan pembelian ayam geprek di kabupaten jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, promosi, kualitas produk dan lokasi terhadap keputusan pembelian Ayam Geprek di Kabupaten Jember. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap kuesioner. Sampel yang diambil sebanyak 60 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Non-probability Sampling yaitu dengan metode Accidental Sampling. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan alat analisis SPSS 21, analisis ini meliputi Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas, Analisis regresi linier berganda, Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji Parsial (Uji  $t$ ) dan Uji Simultan (Uji  $F$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, promosi, kualitas produk dan lokasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian.
6. Ninik Dewi Indahsari, Dkk (2019) dengan judul “ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menabung Bank Syariah Jateng. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sampel non probabilitas Teknik dapat diperoleh melalui purposive sampling. Populasi dalam t Studinya adalah nasabah di Purwokerto Syariah Bank Jateng dan berusia 17 tahun. Sampel dalam penelitian ini adalah 170 Responden . Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, klasik Uji Asumsi, Analisis Regresi Berganda, C oefisien determinasi, uji  $F$ , uji  $t$ . Lokasi tidak berpengaruh negatif signifikan terhadap bunga tabungan, Pelayanan berpengaruh positif signifikan

berpengaruh pada bunga tabungan, Pengetahuan memiliki efek positif yang signifikan terhadap bunga tabungan, Promosi tidak memiliki tanda Berpengaruh positif terhadap bunga tabungan, Produk tidak berpengaruh signifikan pengaruh positif terhadap bunga tabungan, Harga tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap bunga tabungan.

7. Eka sapira, Dkk (2019) dengan judul “Analisis keputusan nasabah dalam memilih Tabungan dan deposito pada bank syariah mandiri cabang polewali”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor prosedur dan bagaimana respon nasabah memilih-milih menabung di bank syariah mandiri cabang Polewali Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara observasi dan dokumentasi Adapun teknik analisis datanya yaitu secara induktif. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung di bank syariah mandiri cabang Polewali ialah, faktor syariahnya yang sistemnya operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, faktor pelayanan yang baik dalam bertransaksi dan keamanan yang kondusif, faktor kualitas manajemen yang terkenal dan terpercaya serta dikelola oleh para pemimpin yang profesional, dan faktor eksternal suasana bank yang Islami prosedur yang diberikan kepada nasabah mudah dan aman. persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah Mandiri cabang Polewali mendapatkan Respon yang sangat positif dari para nasabah dan yang menjadi dasar peminat nasabah menabung di bank syariah mandiri cabang Polewali karena faktor syariah dan pelayanan yang diberikan sangat ramah
8. Mirza astia, Dkk (2019) dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bank OCBC NISP Medan Dalam Pemilihan KPR Konvensional dan Syariah”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh Produk, Harga, Lokasi dan Promosi terhadap keputusan nasabah Bank OCBC NISP Medan dalam pemilihan KPR Konvensional dan Syariah. Populasi dalam

penelitian ini adalah nasabah yang mengambil KPR Konvensional dan Syariah di Bank OCBC NISP Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik non probability sampling tepatnya teknik accidental sampling yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, dengan jumlah sampel yang diambil berjumlah 50 nasabah KPR konvensional dan 50 nasabah KPR syariah. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif dengan analisis OLS (Ordinary Least Square) yang didukung dengan uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedasitas, dibantu dengan software Eviews versi 8.0. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis menyimpulkan bahwa variabel produk pada KPR konvensional berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dengan nilai koefisien 0.044 sedangkan pada KPR syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai koefisien 0.704. Pada KPR konvensional dan syariah variabel harga berpengaruh positif dengan nilai koefisien 0.203 untuk konvensional dan 0.077 untuk syariah. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada KPR konvensional dengan nilai koefisien 0.493 sedangkan pada KPR syariah promosi hanya berpengaruh positif dengan nilai koefisien 0.040 serta untuk variabel lokasi pada KPR konvensional dan syariah berpengaruh positif dengan nilai koefisien 0.198 dan 0.247.

9. Sari, Dkk (2014) dengan judul “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit*”. Latar belakang dari penelitian ini adalah perlunya pengelolaan dan kebijakan yang tepat terhadap tingkat suku bunga, pelayanan, prosedur penyaluran, jangka waktu pengembalian dan jaminan sebagai faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh

faktor tingkat suku bunga, pelayanan, prosedur penyaluran, jangka waktu pengembalian dan jaminan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah mengambil kredit di bank. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang pernah mengambil kredit di bank. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,710, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen yaitu tingkat suku bunga, pelayanan, prosedur penyaluran, jangka waktu pengembalian dan jaminan kredit dalam menjelaskan variabel dependen sebesar 71% dan sisanya sebesar 29% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti. Hasil pengujian hipotesis dapat diketahui besarnya Fhitung variabel tingkat suku bunga, pelayanan, prosedur penyaluran, jangka waktu pengembalian dan jaminan kredit secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga, pelayanan, jangka waktu pengembalian dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Sedangkan variabel prosedur penyaluran kredit tidak signifikan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Hasil ini juga menunjukkan bahwa faktor jangka waktu pengembalian kredit memiliki pengaruh yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

10. Anangadipa Abhimantra, Dkk (2013) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih Menabung Pada Bank Syariah”. Dalam menghadapi krisis global (1998, 2008 dan krisis Eropa 2011), industri perbankan syariah di Indonesia memiliki daya tahan yang kokoh dan menunjukkan performance yang baik dibandingkan dengan bank konvensional yang banyak dilikuidasi karena mengalami negative spread. Hal inilah yang menyebabkan perkembangan perbankan syariah terus mengalami peningkatan, baik dari segi jumlah kantor, nasabah, asset, DPK, dan lain sebagainya. Persaingan ketat dalam dunia perbankan antara Bank Syariah dan konvensional dalam merangsang minat masyarakat untuk menabung menjadi

topik yang hangat. Untuk itu dilakukan penelitian ini untuk melihat faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi nasabah mahasiswa dalam memilih menabung pada Bank Syariah. Data yang digunakan merupakan data primer dengan menyebarkan kuisioner kepada 50 responden. Data yang diperoleh, diolah menggunakan SPSS dengan melakukan uji asumsi klasik, analisis linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pengetahuan, religiusitas, produk, reputasi dan pelayanan di Bank Syariah memiliki pengaruh positif terhadap keputusan memilih menabung di Bank Syariah, meskipun tidak signifikan.

**Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan**

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Sofyan Bachmid, Dkk (2020)	Analisis Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Islam	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode penelitian sama yaitu kuantitatif</li> <li>2. Responden penelitian samayaitu nasabah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tahun penelitian berbeda yaitu 2020</li> <li>2. Objek unit bank berbeda yaitu Bank Syariah</li> <li>3. Teknik pengumpulan data berbeda yaitu wawancara.</li> </ol>
2	Edy Suprpto, Dkk (2020)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan, Dan Pendidikan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif Di Bank Jateng Capem Margasari	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode penelitian sama yaitu kuantitatif</li> <li>2. Responden sama yaitu nasabah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah responden berbeda yaitu 63</li> <li>2. Tahun penelitian yaitu 2020</li> <li>3. Objek produk berbeda yaitu KUR</li> <li>4. Unit bank berbeda yaitu Bank Jateng Lokasi berbeda yaitu Margasari</li> </ol>

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
3	Vargo Christian, Dkk (2020)	Analisis Suku Bunga Kredit Dan Jaminan Kredit Terhadap Keputusan Kredit Pada Perusahaan Pembiayaan Batam.	1. Metode penelitian samayaitu kuantitatif Responden samayaitu nasabah	1. Tahun penelitian berbeda yaitu 2020 2. Fokus penelitian berbeda yaitu analisis pengaruh Lokasi berbeda yaitu batam
4	Afifah Januariska (2020)	Analisis pengaruh harga, promosi, kualitas, produk, lokasiterhadap keputusan pembelian ayam geprek di kabupaten Jember.	1. Metode penelitian samayaitu kuantitatif 2. Pengambilan datasama yaitu dari kuesioner Lokasi sama yaitu jember	1. Tahun penelitian berbeda yaitu 2020 2. Fokus penelitian berbeda yaitu pada keputusan pemebelian ayamgeprek
5	Ananggadi pa Abhimantra, Dkk (2019)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih Menabung Pada Bank Syariah	1. Fokus penelitian sama yaitu analisis 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah  Sampel sama yaitu Purposive sampling	1. Tahun penelitian berbeda yaitu 2013 2. Objek bank berbeda yaitu bank syariah
6	Mirza astiamri, Dkk (2019)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bank OCBC NISP Medan Dalam Pemilihan KPR Konvensional dan Syariah	1. Metode peneltian sama yaitu kuantitatif 2. Fokus penelitian pada menganalisis faktor-faktor	1. Tahun berbeda yaitu 2019 2. Objek unit bankberbeda yaitu KPR Konvensional

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
7	Eka sapira, Dkk (2019)	Analisis keputusan nasabah dalam memilih Tabungan dan deposito pada bank syariah mandiri cabang polewali	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode penelitian sama yaitu kuantitatif</li> <li>2. Pengambilan sampel sama yaitu purposive sampling</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tahun berbeda yaitu 2019</li> <li>2. Objek unit bank berbeda yaitu bank syariah Lokasi penelitian berbeda Yaitu polewali</li> </ol>
8	Nanik dewi indahsari (2019)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk nabung bank syariah jateng	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus penelitian sama yaitu analisis factor-faktor</li> <li>2. Metode yang sama yaitu kuantitatif Pengambilan sampel sama yaitu purposive sampling</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tahun berbeda yaitu 2020</li> <li>2. Objek unit bank berbeda yaitu bank jateng Lokasi provinsi penelitian berbeda yaitu jawa tengah</li> </ol>
9	Sari, Dkk (2018)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode penelitian samayaitu kuantitatif</li> <li>2. Fokus penelitian Analisis faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Responden samayaitu nasabah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tahun penelitian berbeda yaitu 2018</li> </ol>

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
10	Liling Listyawati (2018)	Analisis factor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit usaha rakyat pada dibetur bank rakyat indonesia di kota Surabaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode sama yaitu kuantitatif</li> <li>2. Lokasi penelitian sama yaitu Jember</li> </ol> <p>Sampel sama yaitu purposive sampling</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus peneitian berbeda yiatur pengaruh kualitas produk</li> </ol> <p>Objek penelitian berbeda yaitu Gieselin foof makmur jember</p>

Sumber data: Sofyan Bachmid, Dkk (2020), Vargo Christian, Dkk (2020), Edy Suprpto, Dkk (2020), Rohmat Hasanul (2020), Afifah Januariska (2020), Ninik Dewi Indahsari, Dkk (2019), Eka sapira, Dkk (2019), Mirza astia, Dkk (2019), Sari, Dkk (2014), Dan Liling Listyawati, Dkk (2018).

Dalam penelitian ini menganalisis tentang faktor-faktor yang mempengaruhinasabah dalam pengambilan keputusan pinjaman BRIguna di BRI Cabanag Probolinggo, sehingga peneliti perlu informasi data sekunder untuk mendapatkan gambaran tentang penelitiannya. Dari segi perbedaan penelitian ini secara umumnya pada lokasi dan Objek Bank yang digunakan, Persamaan dari penelitianterdahulu ditemukan pada metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif. Dari gambaran tabel diatas peneliti mendaatkan edukasi tentang penelitiannya.

## 2.1 Kajian teori

Pengertian Kajian Teori. Kajian teori atau landasan teori adalah serangkaian definisi, konsep, dan juga perspektif tentang sebuah hal yang tersusun secara rapi. Kajian teori merupakan salah satu hal penting di dalam sebuah penelitian. Sebab, hal tersebut menjadi sebuah landasan atau dasar dari sebuah penelitian.

### 2.2.1 Kredit BRIGuna

Kredit briguna adalah salah satu produk kredit multiguna yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) kepada nasabah dengan jaminan agunan berupa BPKB kendaraan bermotor atau sertifikat rumah. Produk kredit ini 18 diperkenalkan oleh BRI sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat, terutama bagi mereka yang membutuhkan dana dalam jumlah besar namun tidak memenuhi persyaratan kredit konvensional seperti KPR atau KKB.

Syarat pengajuan kredit briguna

1. Melampirkan identitas diri berupa KTP, NPWP, dan Kartu Keluarga
2. Memiliki SK Pengangkatan Pertama dan SK Terakhir yang asli
3. Menyerahkan slip gaji
4. Fotokopi buku tabungan BRI
5. Pasfoto suami atau istri (bagi yang sudah menikah)
6. Surat rekomendasi dari atasan debitur
7. Mengisi form permohonan pengajuan pinjaman

#### Manfaat BRIGuna

BRIGuna Karya merupakan fasilitas KTA dari Bank BRI yang diberikan kepada calon debitur atau debitur dengan sumber pembayaran atau *repayment* berasal dari sumber penghasilan tetap atau gaji (*fixed income*). Produk perbankan Bank BRI ini bisa Anda digunakan untuk pembiayaan berbagai keperluan nasabah, mulai dari keperluan

produktif hingga non produktif misalnya pembelian barang bergerak atau tidak bergerak, perbaikan rumah, keperluan kuliah atau sekolah, pengobatan, pernikahan, dan lain-lain. Ada beragam keuntungan BRIGuna Karya yang ditawarkan untuk para debitur. Apa saja keuntungan tersebut? Beberapa di antaranya yakni sebagai berikut:

1. Proses pengajuan pinjaman yang cepat dengan prosedur dan persyaratan mudah
2. Suku bunga pinjaman rendah dan kompetitif serta biaya pengajuan KTA yang rendah
3. Cicilan ringan dan angsuran tetap sampai jatuh tempo
4. Limit kredit tidak terbatas yang disesuaikan dengan kemampuan debitur
5. Punya kesempatan untuk mendapatkan promo dan program menarik pada acara-acara tertentu
6. Adanya perlindungan asuransi jiwa tanpa Medical Check Up hingga Rp500 juta
7. Apabila debitur meninggal dunia, pinjaman akan *discover* asuransi
8. Apabila debitur mutasi kerja ke daerah lain, tidak diharuskan melakukan pelunasan pinjaman
9. Ada beragam produk produk fasilitas pinjaman KTA BRIGuna lainnya dari Bank BRI untuk Anda yakni antara lain BRIGuna Umum, BRIGuna Purna, dan BRIGuna Pendidikan.

Dengan kemudahan dan keunggulan ini, tidak ada salahnya jika Anda memanfaatkan BRIGuna Karya dari Bank BRI jika memerlukan dana secara mendadak. Kredibilitas Bank BRI sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menjadi jaminan bagi Anda agar terbebas dari hal-hal yang merugikan.

### 2.1.1 Jenis Kredit

Berdasarkan Undang-undang Perbankan RI No. 10 tahun 1998 tentang perbankan menjelaskan bahwa “kredit adalah penyediaan uang/ tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan/ kesepakatan pinjam- meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”.

Kredit dalam arti ekonomi yang sederhana yaitu penundaan pembayaran. Artinya, barang atau uang yang diterima sekarang dikembalikan pada masa yang akan datang. Istilah kredit berasal dari bahasa Yunani “Credere” yang berarti kepercayaan dan kepercayaanlah yang terkandung dalam perkreditan si pemberi dan penerima kredit.

Bank menyediakan jenis jenis kredit perbankan sesuai tujuan dankeuntungan, setiap produk kredit juga di sediakan oleh bank untuk memenuhi

sejumlah kebutuhan masyarakat, yang beragam. Jenis-jenis kredit bila di lihat darisegi tujuan sebagai berikut:

1) Kredit investasi.

jenis-jenis kredit ini tergolong kredit produktif, atau menjalankan usaha atau membiayai kebutuhan barang modal atau rangka rehabilitasi.

2) Kredit modal kerja.

kredit modal kerja adalah jenis kredit yang di peruntukkan bagi pelaku usaha agar modal nya dapat tercukupi, bagi yang ingin melalui wirausaha atau wirausahawan selalu di buat bingung dengan persoalan modal hamper 14 seluruh ini usaha membutuhkan sumber dana modal, dengan modal kerja yang cukup perusahaan memiliki kemampuan untuk memenuhi kewajiban pada waktunya.

3) Kredit produktif.

kredit produktif salah satu pinjaman yang dilakukan dengan tujuan penghasilan suatu karya yang dapat menghasilkan pengembalian, kredit produktif jangka pendek kepada pinjaman yang waktu pinjamannya tidak lama. Biasanya diberikan oleh bank berkisar dari 3 sampai 12 bulan. Kredit produktif jangka panjang memiliki waktu pinjaman atau tenor yang lebih lama, namun pihak bank juga meminta jaminan yang memiliki nilai besar seperti halnya sertifikat rumah.

4) Kredit konsumtif

kredit konsumtif adalah layanan bank kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat pribadi, biasanya memebrikan besaran nominal dan kredit konsumtif adalah ketika proses pencairan yang secara bertahap, bunga kredit konsumtif diberikan dalam ketentuan pinjaman akan membayar angsuran sesuai nilai nya. Fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi perorangan /pengusaha/ pedagang / profesi / karyawan dengan tujuan untuk membiayai kebutuhan yang bersifat konsumtif.

Sebagaimana diketahui bahwa unsure esensial dari kredit bank adalah adanya kepercayaan dari bank sebagai kreditur terhadap nasabah peminjam sebagai debitur. menurut Drs. Thomas Suyatno dalam bukunya “dasar-dasar perkreditan” unsur-unsur kredit terdiri atas:

1. kepercayaan, yaitu keyakinan dari si pemberi kredit bahwa prestasi yang diberikannya baik dalam bentuk uang, barang atau jasa, akan benar-benar diterimanya kembali dalam jangka waktu tertentu di masa yang akan datang.
2. tenggang waktu, yaitu suatu masa yang memisahkan antara pemberian prestasi dengan kontraprestasi yang akan diterima

pada masa yang akan datang. dalam unsur ini terkandung pengertian nilai agio dari uang, yaitu uang yang ada sekarang lebih tinggi nilainya dari uang yang akan diterima di masa mendatang

3. degree of risk, yaitu tingkat risiko yang akan dihadapi sebagai akibat dari adanya jangka waktu yang memisahkan antara pemberian prestasi dengan kontraprestasi yang akan diterima dikemudian hari. dengan adanya unsur resiko, maka timbullah jaminan dalam pemberian kredit.

Prestasi atau objek kredit, pemberian kredit tidak saja diberikan dalam bentuk uang, tetapi juga dapat berbentuk barang atau jasa. namun karena kehidupan ekonomi modern sekarang ini didasarkan kepada uang, maka transaksi- transaksi kredit yang menyangkut uanglah yang setiap kali kita jumpai dalam praktik perkreditan.

### **2.1.2 Nasabah**

Nasabah adalah dalam keseharian, Sebagian seseorang yang kemudian membutuhkan jasa jektor perbankan untuk jasa keuangan. Istilah nasabah sendiri tidak merujuk kepada pelanggan bank. Perusahaan asuransi juga akan menggunakan istilah nasabah. Nasabah menurut (Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankanusahanya. Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, Nasabah bank dibagi menjadi:

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas

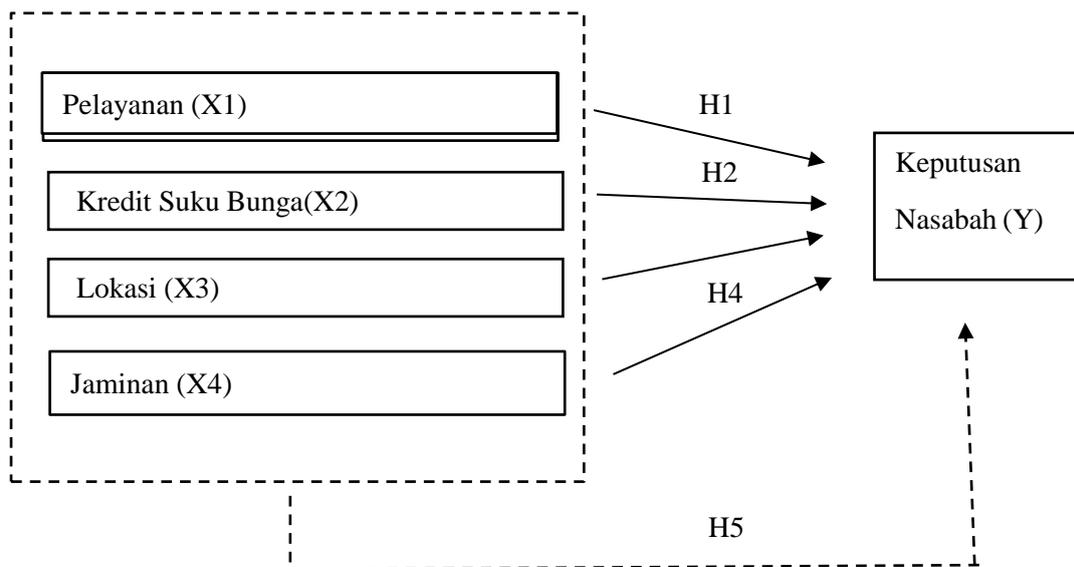
ke kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

### **2.1.3 Keputusan nasabah**

(Schiffman dan Kanuk) dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, mendefinisikan bahwa keputusan merupakan pemilihan yang dilakukan dalam suatu tindakan tertentu terhadap dua pilihan alternatif atau lebih.<sup>1</sup> Menurut M. Anang Firmansyah, pengambilan keputusan adalah suatu hasil terhadap proses secara kognitif yang menuju pada suatu pemilihan sebagai suatu tindakan dari beberapa alternatif yang ada. Dalam proses pengambilan keputusan akan memberikan satu pilihan yang tepat, dan dapat berupa suatu tindakan atau opini terhadap pilihan yang telah ditentukan, Pengambilan keputusan untuk memperoleh barang atau jasa menimbulkan adanya perilaku konsumen untuk memilih, membeli, dan bagaimana menggunakan barang atau jasa tersebut agar dapat memuaskan kebutuhan dan keinginannya.

## **2.2 Kerangka konseptual**

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka yang sudah diuraikan di bab satu sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan variabel independennya sebagai berikut, faktor tingkat suku bunga, faktor pelayanan, faktor prosedur penyaluran, faktor jangka waktu, dan faktor jaminan, sedangkan variabel dependennya adalah keputusan nasabah, yang kemudian saya gambar dalam kerangka konseptual dibawah:



**Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual**

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta empiris melalui proses pengumpulan data (Sugiyono,2019:99). Berdasarkan kutipan tersebut bisa diuraikan bahwa Hipotesis merupakan jawaban sementara yang didukung teori yang relevan, namun dalam suatu penelitian hipotesis belum dapat diterima tanpa diuji dengan fenomena dilapangan dan melalui pengumpulan data. Dari hasil kajian teori penelitian terdahulu yang dianggap relevan, serta rumusan masalah. Maka dapat dibuat hipotesisi sebagai berikut:

#### 2.3.1 Pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sofyan Bachmid, Dkk(2020) mengemukakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayananpada keputusan nasabah.

**H1 : Diduga Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap nasabah dalam pengambilan keputusan pinjaman BRIGuna (Y).**

#### 2.3.2 Pengaruh kredit suku bunga terhadap keputusan nasabah

Penelitian dari Vargo Christian, Dkk (2020) dengan judul

Analisis Suku Bunga Kredit Dan Jaminan Kredit Terhadap Keputusan Kredit Pada Perusahaan Pembiayaan Batam. Memperoleh hasil bahwa suku bunga kredit berpengaruh terhadap keputusan nasabah pengambilan kredit

**H2 : Diduga Suku Bunga (X2) berpengaruh terhadap keputusan pengambilan Pinjaman BRIguna (Y).**

### **2.3.3 Pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah**

Berdasarkan penelitian dari Rohmat Hasanul (2020). lokasi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pembelian Pelanggan Gieselin Food Sukses Makmur, dalam penelitian Rohmat Hasanul juga didukung oleh peneliti terdahulu yaitu Lisiawati, Raden Irma Afraini, dan Tuti Solehan (2017).

**H3 : Diduga Lokasi (X3) berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit BRIguna (Y).**

### **2.3.4 Pengaruh jaminan terhadap keputusan nasabah**

Berdasarkan Penelitian dari Vargo Christian, Dkk (2020) dengan judul Analisis Suku Bunga Kredit Dan Jaminan Kredit Terhadap Keputusan Kredit Pada Perusahaan Pembiayaan Batam. Memperoleh hasil bahwa faktor jaminan kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

**H4 : Diduga Jaminan (X4) kredit berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit BRIguna (Y).**

### **2.3.5 Pengaruh Pelayanan, Suku Bunga, Lokasi, dan Jaminan terhadap keputusan nasabah**

Dalam hipotesis ini setelah membandingkan dan menganalisis dari penelitian terdahulu, jurnal-jurnal dan teori yang terkait dengan variabel yang diteliti oleh peneliti. Maka dari itu berdasarkan dari penelitian diatas, dapat dirumuskan hipotesisnya

sebagai berikut :

**H5 : Diduga pelayanan (X1), suku bunga (X2), lokasi (X3) dan jaminan (X4) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah(Y).**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat Dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada wilayah yang beralamat pada Jl.Suroyo N0.30, Tisnonegaran Kecamatan, Kanigaran, Kota Probolinggo, Jawa Timur, kode pos 67217 yang bertempat di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Probolinggo. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna kredit BRI guna Bank Rakyat Indonesia Cabang Probolinggo. Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia yang pertama kali didirikan di Purwokerto, Provinsi Jawa Tengah oleh Raden Bei Wirjoatmaja pada tanggal 16 Desember 1895. Bank BRI (persero) Tbk. merupakan jenis cabang yang tergabung dalam badan usaha milik negara dalam kurung BUMN yang bergerak dalam bidang perbankan yang tentunya konsisten hingga hari ini memberikan layanan terbaik untuk masyarakat ([bri.co.id](http://bri.co.id))

Penelitian memiliki jangka waktu yang harus ditentukan sebagai langkah efektif guna pengoptimalan kegiatan penelitian, dalam penelitian ini peneliti mengambil jangka waktu Juni sampai dengan Juli 2023.

#### **3.2 Populasi dan Sampling**

Populasi penelitian adalah keseluruhan dari objek penelitian yang akan diteliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2008). Dari penjelasan di atas peneliti memiliki sebuah gambaran bahwa populasi merupakan nasabah Bank Rakyat Indonesia pengguna BRI guna, sampel merupakan bagian dari beberapa populasi.

### **3.2.1 Populasi**

Populasi merupakan wilayah yang bersifat general dari sesuatu objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh seseorang peneliti yang kemudian diambil untuk di pelajari dalam Upaya mendapatkan sebuah kesimpulan (Sugiyono 2013:80). Dalam penelitian ini populasi yang di teliti adalah nasabah bank rakyat Indonesia (persero) tbk. Kantor cabang probolinggo.

### **3.2.2 sampel**

Sampel adalah bagian dari beberapa populasi yang ada kemudian diambil beberapa populasi tersebut untuk dijadikan sampel untuk diperankan sebagai responden. Dalam sebuah penelitian terdapat dua Teknik pengambilan sampel yang biasa digunakan yaitu, purposive sampling dan snow ball sampling dalam metode kuantitatif maupun kualitatif. purposive sampling merupakan Teknik pengambilan sampel yang respondennya di pilih secara sengaja oleh peneliti dengan kriteria, Karakteristik, Kualitas, Dan kapasitas yang dianggap mampu untuk memperoleh suatu data penelitian,. Sedangkan Snow ball Sampling (sampel bola salju) merupakan Teknik pengambilan sampel dengan memilih satu responden terlebih dahulu untuk menjangkau responden berikutnya yang dianggap mengalami peran atau nasib yang sama (Sugiyono, 2013: 80).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling (Pengambilan sampel secara sengaja) melalui proses pertimbangan tertentu, dimana pertimbangan tersebut sudah disesuaikan pada kriteria dan karakteristik khusus pada perolehan data ketika penelitian ini berlangsung, kriteria yang dipilih untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah yang sedang atau sudah menggunakan produk BRIGuna Bank

Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Probolinggo.

Penarikan jumlah ukuran sampel yang jumlah populasinya tidak diketahui dengan pasti atau Accidental Sampling maka digunakan Teknik atau sebuah rumus yaitu, paling sedikit harus dikalikan empat atau lima dari jumlah item pertanyaan (Malhotra, 2006:291). Item pertanyaan yang ada pada penelitian ini berjumlah 15 (lima belas) pertanyaan, Setelah item pertanyaan dikalikan 5 yaitu berjumlah 75 responden.

### **3.3 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang sering digunakan dalam kegiatan penelitian di Indonesia yaitu Kuantitatif dan Kualitatif. Masing-masing dari dua jenis penelitian tersebut memiliki ciri khasnya tersendiri yaitu, metode kuantitatif lebih melekat dengan penentuan hitungan statistik atau angka-angka dengan berlandaskan gejala atau fenomena. Sedangkan kualitatif kegiatan penelitian yang khas dengan penemuan fenomenologi yang alamiah dengan subjek utama manusia (Sugiyono 2013).

Dalam pendekatan penelitian ini yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiyono, 2013). Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survey yang dilakukan dengan menggunakan angket atau kuesioner sebagai instrument yang disebarkan pada populasi berskala besar ataupun kecil, namun data yang dipelajari merupakan data yang bersumber dari sampel yang dipilih, sehingga terdapat kejadian relatif, sinkronisasi, dan hubungan antar variabel (Sugiyono,2013).

### **3.4 Identifikasi Variabel Penelitian**

Variabel penelitian sebenarnya adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dijadikan studi Pustaka sehingga diperoleh informasi tentang variabelnya yang kemudian

ditarik kesimpulannya (Sugiyono. 2013: 38). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu:

1) Variabel bebas (*Independent variable*)

Variabel bebas sering disebut sebagai variabel stimulus karena jenis variabel cenderung mempengaruhi variabel yang lain. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Faktor pengambilan kredit (X), terdiri dari: Faktor Pelayanan (X1), Faktor Kredit Suku bunga (X2), Faktor Lokasi (X3), Faktor jaminan (X4).

2) Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel ini juga disebut sebagai variabel *output* dan konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu keputusan Nasabah (Y).

### 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Operasi variabel penelitian sebuah instrumen atau atribut, Sifat, Nilai dari objek kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik sebagai kesimpulan (Sugiyono 2015). Variabel penelitian adalah penjelasan tentang variabel yang didasarkan pada sifat atribut yang bisa diamati dan diukur.

Secara didefinisikan diperlukan untuk menjelaskan ciri-ciri variabel, Bentuk konsekuensi dan jenis data dari hasil pengukuran variabel, Definisi operasional variabel dapat digunakan untuk memahami dan memberikan gambaran secara jelas dalam melakukan penelitian guna memperoleh kualitas penelitian yang diinginkan. Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor pelayanan (X1), yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank terhadap nasabah baik secara langsung dan tidak langsung antara lain :

- a. Sambutan hangat yang di berikan karyawan
  - b. Cara komunikasi karyawan terhadap nasabah
  - c. Kehangatan sikap yang diberikan karyawan terhadap nasabah
  - d. Ketersediaan fasilitas dikantor bank
2. Faktor kredit suku bunga (X2), Yaitu besar kredit suku bunga yang harus di bayarkan dari jasa yang sudah digunakan, Berikut indicator kredit suku bunga yaitu:
    - a. Kredit suku bunga relative rendah dan mampu disanggupi nasabah
    - b. Tenor pengembalian yang di berikan lebih lama dan professional
    - c. Pembayaran kredit sesuai dengan penghasilan nasabah
  3. Faktor lokasi (X3), Yitu akses tempuh lokasi Mudah untuk diakses setiapharinya dengan indicator Sebagian berikut:
    - a. Lokasi strategis dengan pemulkiinan nasabah
    - b. Jalan menuju lokasi bisa di tempuh dengan transportasi roda duaataupun roda empat
    - c. Lokasi tidak jauh dari jalanan umum raya
  4. Faktor jaminan (X5), Yaitu sebuah administrasi yang harus di lengkapi nasabah untuk memperoleh kredit BRIGuna. Indikator jaminan dikatakan relevan dalam keterangan di bawah ini:
    - a. Terdapat toleransi pengembalian jaminan dalam jangka waktu dekat dari tanggungan yang di lunasi
    - b. Jamina bisa melalui harta kepemilikan pribadi nasabah tanpa keterikatan pihak ketiga
  5. Keputusan nasabah (Y), keputusa nasabah dalam pengambilan kredit yang suatu Tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada

### **3.6 Metode Pengambilan Data**

Metode pengumpulan data merupakan strategi yang dilakukan dalam rangkatahapan mendapatkan data yang kongkrit (Sugyono 2013

: 231) karna tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan informasi data, Dalam penelitian ini tehnik pengumpulan data, Pertama observasi, Yang kedua koesioner, Yang ketiga studi kepustakaan.

#### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis berupa pengamatan dan ingatan pengalaman. Observasi merupakan kegiatan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian (Sugyono, 2013 :145).

#### 2. Koesioner

Koesioner (angket), Merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara ‘memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugyono 2018). Dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka yang diberikan kepada nasabah bank rakyat Indonesia Kantor cabang probolinggo pengguna kredit BRIguna yang berjumlah tiga puluh responden. Pertanyaan tertutup adalah sekumpulan pertanyaan yang tidak membutuhkan penjelasan secara detail. Dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala *likert*, Karena *skala likert* mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (sugyono 2013 :92).

Dari penjelasan di atas untuk mengukur hasil dari penelitian jawaban dari koesioner dapat diukur dengan skor skala *likert*

**Tabel 3. 1 Skala Likert**

No	Pernyataan	Symbol	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4

3	Ragu-ragu	RR	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

### 3. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk mengimpun informasi ataupun data yang relevan dengan objek yang akan atau sedang diteliti. Data yang diperoleh peneliti adalah sumber data dan landasan teori.

#### 3.7 Metode Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat di rumuskan hipotesis kerja seperti yang di sarankan, dan berdasarkan data. Untuk itu dalam penelitian ini analisis data yang digunakan dengan tahapan pengujian Validitas dan Reabilitas.

##### 3.7.1 Uji Validitas

Menurut Imam Ghazali (2013:52) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam hal ini koefisien korelasi yang dinilai signifikansinya lebih kecil dari 5% atau 0,05 (level of significance) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah sah sebagai pembentuk indikator.

Dasar analisis yang digunakan dalam pengujian ini (Ghozali, 2011):

- a. Jika signifikansi  $> 0,05$  maka variabel tersebut tidak valid.
- b. Jika signifikansinya  $< 0,05$  maka variabel tersebut valid.

Hal yang sama juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, yaitu:

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dan bernilai negative, maka variabel tersebut tidak valid. Cara menentukan  $r$  tabel dapat digunakan rumus  **$Df = n-2$** .

Keterangan:

$Df$  = Derajat bebas

$n$  = Jumlah data/responden.

### 3.7.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Ghazali (2011:47) mengatakan reliabilitas adalah suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur objek yang sama.

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika nilai Cronbach Alpha  $>$  0,60. Adapun rumus yang dapat digunakan dalam mengukur reliabilitas instrumen dengan Cronbach Alpha adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)}$$

Keterangan:  $\alpha$  = koefisien korelasi

$k$  = jumlah variabel bebas

dalam persamaan  $r$  = koefisien

rata-rata korelasi antar variabel

### 3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dikatakan sebagai tahap awal yang di gunakan sebelum analisis linier berganda (Ghozali 2018). Dilakukan nya pengujian ini untuk dapat memberikan kepastian agar koefisien regresi tidak bias dan akan selalu konsisten sehingga tepat secara estimasi.

#### A. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, baik variabel independen maupun dependen keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2014).

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S) pada program SPSS. Distribusi dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi ( $\text{sig}$ )  $> 0,05$  (Ghozali, 2018:161-167). Mendeteksi apakah data terdistribusi normal atau tidak juga dapat dilakukan dengan melihat Normal Probability Plot. Model regresi yang baik ialah data berdistribusi normal, yaitu dengan mendeteksi dan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik.

## **B. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi penelitian ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2014). Model regresi seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Apabila terjadi korelasi antar variabel bebas, maka terdapat gejala multikolinearitas.

Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat besaran dari nilai tolerance dan nilai VIF (Variance Inflation Factor) dengan dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika  $VIF > 10$  atau tolerance  $< 0,10$ , maka terjadi multikolinieritas.
- b. Jika  $VIF < 10$  atau tolerance  $> 0,10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2018).

## **C. Uji Heteroskedastisitas**

Digunakan untuk menentukan apakah varian model regresi berada dari satu pengamatan ke pengamatan (Ghozila dan ratmono, 2017). Uji hipotesis yang di gunakan untuk menentukan apakah modal regrensi menunjukkan heteroskedastisitasi melalui regrensi asbolut residual, dapat di gunakan untuk melakukan pengamatan ini. Metode uji glejser berfungsi sebagai dasar untuk pengambilan keputusan:

1. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data terjadi heteroskedastisitas.

## **3.8 Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis data menggunakan regresi linier berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, serta menunjukkan arah hubungan variabel bebas dan variabel terikat

(Sujarweni, 2015). Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda (multiple regression) digunakan untuk menguji sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap pengaruh faktor pengambilan keputusan pinjaman BRIguna di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Probolinggo. Analisis regresi menggunakan persamaan regresi berganda seperti yang dikutip dalam Sugiyono (2010), yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Pelayanan

X2 = kredit suku bunga

X3 = Jangka Waktu

X4 =Jaminan

X5 = Lokasi

e = Standard Error

### 3.9 Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2013), koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ), artinya semakin tinggi nilai  $R^2$  maka akan semakin baik model regresi dengan data yang ada. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Rumus koefisien determinasi menurut Sugiyono (2016) sebagai

berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan: Kd = Nilai koefisien determinasi r = Nilai koefisien korelasi Koefisien determinasi merupakan proporsi atau persentase dari total Y yang dijelaskan oleh garis regresi. Koefisien regresi merupakan angka yang menunjukkan besarnya derajat kemampuan atau distribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen di dalam fungsi yang bersangkutan. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentasi pengaruh yang terjadi dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi sebagai berikut:

$$0 \leq R^2 \leq 1$$

Keterangan:

- a. Jika nilai  $r^2$  semakin mendekati angka 1, maka model tersebut baik dan tingkat kedekatan antara variabel independen dan variabel dependen semakin dekat pula
- b. Jika  $r^2$  semakin menjauhi angka 1, maka hubungan antara variabel independen dan variabel dependen tidak mendekati.

Kelemahan mendasar dalam penggunaan koefisien determinasi adalah jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti yang menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik, tidak seperti nilai  $R^2$ , nilai Adjusted  $R^2$  dapat naik turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Ghozali, 2013).

### 3.9 Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol maupun observasi. Langkah ini merupakan prosedur statistik yang memungkinkan peneliti dapat menggunakan data sampel guna menarik kesimpulan tentang suatu populasi. Langkah ini dapat diterima atau ditolak.

#### 3.9.1 Uji Signifikan Individual/Uji Parsial (Uji-t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel (Ghozali, 2018:78). Pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  dan  $p\text{-value} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- b. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  dan  $p\text{-value} > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

#### 3.9.2 Uji Signifikan Simultan/ Uji Serentak (Uji-F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2018:79) pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikansi  $\leq 0,05$  (5%) dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika  $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$  dan nilai  $p\text{-value} F\text{-statistik} \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya semua variabel

independen terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

- b. Jika  $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$  dan  $p\text{-value } F\text{-statistik} \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya semua variabel independen tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran umum responden

Responden pada penelitian ini adalah nasabah kredit BRIguna PT. BRI Kantor Cabang Probolinggo. Dari hasil pengumpulan data dengan kuesioner yang telah di sebar menggunakan google formulir didapatkan responden sebanyak 75 orang. Sesuai dengan permasalahan dan perumusan model yang telah dikemukakan, serta kepentingan pengujian hipotesis, maka metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling menggunakan kriteria khusus. Tujuan pengklasifikasian dari penelitian ini untuk mengetahui secara jelas dan akurat serta mampu menjelaskan secara objektif mengenai gambaran umum responden. Responden dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan dan Alamat yang dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Hasil distribusi diketahui responden penelitian dibagi menjadi dua kelompok, yaitu berjenis kelamin laki-laki dan Perempuan. Hasil pengkategorian responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Perempuan	24	32%
Laki-laki	51	68%
<b>Total</b>	75	100%

Sumber: Data primer yang di olah 2023

Bedasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki, yaitu berjumlah 51 orang atau sebanyak 68%.

Sementara untuk 24 responden Perempuan atau 32%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah kredit BRIguna merupakan laki-laki.

## 2. Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan dikelompokkan menjadi 4 yaitu Guru, PNS, Karyawan Swasta, TNI dan POLRI. Hasil pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Guru	38	50,7%
PNS	27	36 %
Karyawan Swasta	2	2,6 %
TNI dan POLRI	8	10,7 %
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data primer yang di olah 2023

## 3. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan

Berdasarkan jumlah penghasilan, responden dikelompokkan menjadi lima kelompok yaitu mereka yang memiliki penghasilan < Rp. 1.000.000, mereka yang memiliki penghasilan Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000, mereka yang memiliki penghasilan Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000, mereka yang memiliki penghasilan Rp. 10.000.000 – Rp. 15.000.000, dan mereka yang memiliki penghasilan > Rp. 15.000.000.

**Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Penghasilan**

<b>Penghasilan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Rp. 1.000.000	-	-
Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000	49	65,3%
Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000	26	34,6
Rp 10.000.000 – Rp. 15.000.000	-	-
Rp. 15.000.000	-	-
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang di olah 2023

#### 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Di bawah ini adalah deskripsi variabel penelitian: Indikator yang ditemukan dalam pernyataan kuesioner penelitian ini: Pelayanan (X1), Suku Bunga (X2), Lokasi (X3), Jaminan (X4), dan Keputusan Nasabah (Y). Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah di PT. BRI Kantor Cabang Probolinggo. Bobot atau nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pernyataan pada kuesioner penelitian dapat mencerminkan bagaimana persepsi mereka. berdasarkan dari data yang telah dikumpulkan, Nilai masing-masing variabel dapat dilihat dari frekuensi responden dengan membandingkannya dengan nilai variabel lainnya. Hasil rekapitulasi jawaban responden untuk masing-masing variabel disajikan sebagai berikut:

##### a. Deskripsi Variabel Pelayanan (X1)

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, maka digunakan 4 pertanyaan dari indikator pelayanan dimana masing-masing jawaban memiliki skor antara 1 sampai 5. Hasil survey, yang dilakukan secara online melalui Google Form, menunjukkan hasil berikut:

**Tabel 4. 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan**

Pertanyaan	Jawaban											
	SS		S		RR		TS		STS		TOTAL	
	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%
X1.1	17	22,7	57	76	1	1,3	0	0	0	0	75	100
X1.2	22	29,3	49	65,3	4	5,3	0	0	0	0	75	100
X1.3	17	22,6	54	72	4	5,3	0	0	0	0	75	100
X1.4	21	28	43	57,3	11	14,6	0	0	0	0	75	100

Sumber : data primer yang diolah (2023)

Terdapat empat pertanyaan berdasarkan hasil penelitian, yang disajikan dalam tabel. Pernyataan kehangatan sikap yang diberikan oleh PT. BRI Kantor Cabang Probolinggo (X1.1) menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju dengan presentase sebesar 76%. Pernyataan kecepatan layanan oleh karyawan PT. BRI Kantor Cabang Probolinggo (X1.2) menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju dengan presentase sebesar 65,3%.

Pernyataan ketersediaan fasilitas yang menunjang pelayanan (X1.3), menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju dengan presentase 72%. Pernyataan terakhir cara komunikasi yang mudah dipahami oleh nasabah (X1.4), menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju dengan presentase 57,3%. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada setiap indikator Pelayanan responden menjawab setuju.

#### b. Deskripsi Variabel Suku Bunga (X2)

Untuk mengetahui bagaimana Suku Bunga mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, maka digunakan 2 pertanyaan dari indicator suku bunga dimana masing-masing jawaban memiliki skor antara 1 sampai 5. Hasil survey, yang dilakukan secara online melalui Google Form, menunjukkan hasil berikut:

**Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Suku Bunga**

Pertanyaan	Jawaban											
	SS		S		RR		TS		STS		TOTAL	
	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%
X2.1	12	16	51	68	10	13,3	2	2,6	0	0	75	100
X2.2	10	13,3	46	61,3	14	18,6	5	6,6	0	0	75	100

Sumber : data primer yang diolah (2023)

Terdapat dua pertanyaan berdasarkan hasil penelitian, yang disajikan dalam tabel. Pernyataan Tingkat suku bunga yang diberikan cukup terjangkau (X2.1), menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju dengan presentase 68% dan Pernyataan Suku bunga pembayaran cicilan kredit lebih rendah (X2.2), menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju dengan presentase 61,3%. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada setiap indikator Suku Bunga responden menjawab setuju.

#### c. Deskripsi Variabel Lokasi (X3)

Untuk mengetahui bagaimana Lokasi mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, maka digunakan 3 pertanyaan dari indicator lokasi dimana masing-masing jawaban memiliki skor antara 1 sampai 5. Hasil survey, yang dilakukan secara online melalui Google Form, menunjukkan hasil berikut:

**Tabel 4. 6. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Lokasi**

Pertanyaan	Jawaban											
	SS		S		RR		TS		STS		TOTAL	
	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%
X3.1	12	16	47	62,7	12	16	4	5,3	0	0	75	100
X3.2	11	14,7	56	74,7	8	10,6	0	0	0	0	75	100
X3.3	15	20	55	73,3	3	4	2	2,7	0	0	75	100

Sumber : data primer yang diolah (2023)

Terdapat tiga pertanyaan berdasarkan hasil penelitian, yang disajikan dalam tabel. Pernyataan jangka waktu peminjaman yang lebih lama (X3.1), menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju dengan presentase 62,7%. Pernyataan lokasi yang strategis (X3.2), menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju dengan presentase 74,7%. Pernyataan akses jalan yang mudah ditempuh (X3.3), menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju dengan presentase 73,3%. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada setiap indikator Lokasi responden menjawab setuju.

#### **d. Deskripsi Variabel Jaminan (X4)**

Untuk mengetahui bagaimana Jaminan mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, maka digunakan 3 pertanyaan dari indicator jaminan dimana masing-masing jawaban memiliki skor antara 1 sampai 5. Hasil survey, yang dilakukan secara online melalui Google Form, menunjukkan hasil berikut:

**Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Jaminan**

Pertanyaan	Jawaban											
	SS		S		RR		TS		STS		TOTAL	
	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%
X3.1	20	26,7	50	66,6	5	6,7	0	0	0	0	75	100
X3.2	18	24	49	65,4	8	10,6	0	0	0	0	75	100
X3.3	13	17,4	54	72	8	10,6	0	0	0	0	75	100

Sumber : data primer yang diolah (2023)

Terdapat tiga pertanyaan berdasarkan hasil penelitian, yang disajikan dalam tabel. Pernyataan jaminan kredit yang mudah didapatkan (X3.1), menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju dengan presentase

74,7%. Pernyataan toleran terhadap jaminan nasabah (X3.2), menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju dengan presentase 77,3%. Pernyataan jaminan tanpa ketertarikan pihak ketiga (X3.3), menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju dengan presentase 80%. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada setiap indikator Jaminan responden menjawab setuju.

#### e. Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Untuk mengetahui bagaimana keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, maka digunakan 3 pertanyaan dari indikator dimana masing-masing jawaban memiliki skor antara 1 sampai 5. Hasil survey, yang dilakukan secara online melalui Google Form, menunjukkan hasil berikut:

**Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah**

Pertanyaan	Jawaban											
	SS		S		RR		TS		STS		TOTAL	
	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%
X3.1	15	20	56	74,7	4	5,3	0	0	0	0	75	100
X3.2	8	10,7	58	77,3	9	12	0	0	0	0	75	100
X3.3	14	18,7	60	80	1	1,3	0	0	0	0	75	100

Sumber : data primer yang diolah (2023)

## 4.2 Analisis Hasil Penelitian

### 4.2.1 Uji Instrumen Data

#### 4.2.1.1 Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali (2013:52) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = N-2 yang mana N adalah jumlah sampel, pada penelitian ini diketahui ada 75 responden sehingga besarnya df yaitu 73, dengan signifikan sebesar 0,05 maka dapat diketahui r tabel sebesar 0,227. Untuk menguji apakah suatu kuesioner dapat dikatakan valid atau tidak adalah sebagai berikut :

- Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
- Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  dan bernilai negative, maka variabel tersebut tidak valid.

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Pelayanan (X1)	X1.1	0,694	0,224	VALID
	X1.2	0,746	0,224	VALID
	X1.3	0,599	0,224	VALID
	X1.4	0,710	0,224	VALID
Suku Bunga (X2)	X2.1	0,719	0,224	VALID
	X2.2	0,827	0,224	VALID
Lokasi (X3)	X3.1	0,692	0,224	VALID
	X3.2	0,796	0,224	VALID
	X3.3	0,660	0,224	VALID
Jaminan (X4)	X4.1	0,702	0,224	VALID
	X4.2	0,780	0,224	VALID
	X4.3	0,711	0,224	VALID
Keputusan Nasabah (Y)	Y1	0,751	0,224	VALID
	Y2	0,851	0,224	VALID
	Y3	0,776	0,224	VALID

Sumber : Data primer diolah, 2023

Dari tabel 4.5 dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pertanyaan mempunyai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan (X1), kebebasan (X2), kenyamanan (X3) dan kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid. Artinya setiap butir pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

#### 4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60. Dalam uji reliabilitas, instrumen kuesioner, yang berfungsi sebagai indikator dari suatu variabel, diuji dengan membandingkan nilai Alpha Cronbach yang dihitung menggunakan program SPSS versi 25. Hasil uji reabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Pelayanan (X1)	0,826	0,60	Reliabel
Suku Bunga (X2)	0,639	0,60	Reliabel
Lokasi (X3)	0,793	0,60	Reliabel
Jamninan (X4)	0,718	0,60	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,820	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa semua variabel pada pelayanan, suku bunga, lokasi, jaminan, dan keputusan nasabah memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  yang artinya item pertanyaan dinyatakan reliabel.

#### 4.2.2 Uji Asumsi Klasik

##### 4.2.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode Kolmogrov - Smirnov (K-S) pada program SPSS. Distribusi dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi (sig)  $> 0,05$  (Ghozali, 2018:161-167). Hasil kuisioner yang diberikan kepada 75 responden menunjukkan hasil uji normalitas berikut:

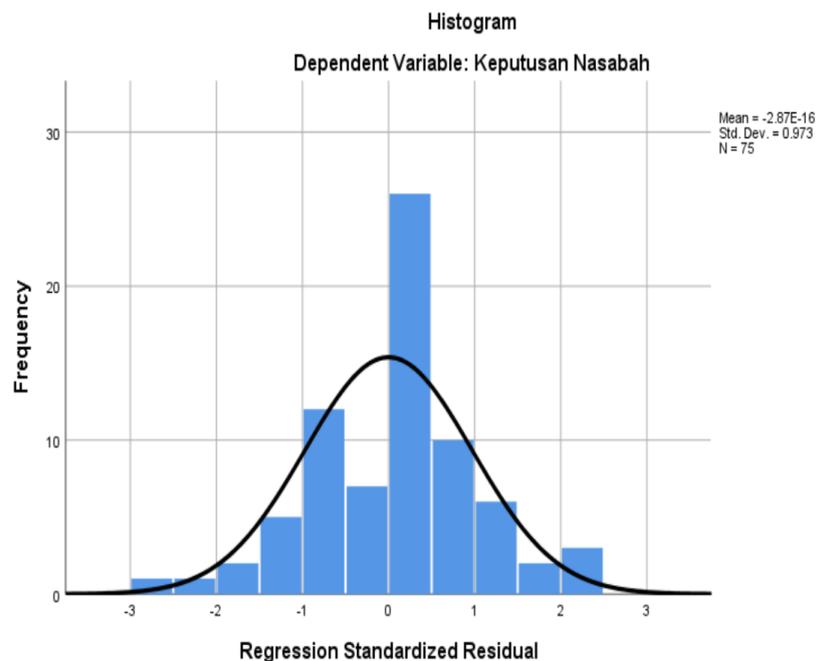
**Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas**

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,97191694
Most Extreme Differences	Absolute	0,134
	Positive	0,076
	Negative	-0,134
Test Statistic		0,134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 <sup>c</sup>

Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.126 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,118
		Upper Bound	0,135

Berdasarkan tabel 4.11 Diatas menunjukkan uji normalitas dengan metode One Sample Kolmogrov Smirnov dinyatakan semua data terdistribusi normal yang diwakili dengan nilai *Monte Carlo Sig* (2 tailed) adalah sebesar 0,126 sehingga kesimpulan data terdistribusi normal ( $0,126 > 0,05$ ).



#### 4.2.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi penelitian ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2014). Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya varian factor (VIF). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah mempunyai angka tolerance  $> 0,1$  atau sama dengan nilai  $VIF < 10$ .

**Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolonieritas**

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Pelayanan	0,536	1,865	Tidak terjadi multikolinieritas
Suku Bunga	0,630	1,588	Tidak terjadi multikolinieritas
Lokasi	0,587	1,702	Tidak terjadi multikolinieritas
Jaminan	0,623	1,604	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas seluruh variabel independent memiliki nilai toleransi  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ .

#### 4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah varian model regresi tidak sama dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dan dilakukan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan varian antara pengamatan Pengamatan ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser, yang merupakan uji hipotesis yang digunakan untuk menentukan apakah sebuah model regresi menunjukkan heteroskedastisitas melalui regresi absolut residual.

**Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,295	1,009		-1,283	0,204
	Pelayanan	0,047	0,069	0,107	0,678	0,500
	Suku Bunga	0,043	0,086	0,073	0,500	0,619
	Lokasi	-0,038	0,075	-0,076	-0,506	0,615
	Jaminan	0,109	0,093	0,172	1,177	0,243

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber : Data primer diolah, 2023

Dalam hasil uji glejser pada tabel 4.12 dapat diartikan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas karena menunjukkan nilai signifikan (p-value) lebih besar dari 0,05 yakni variabel pelayanan sebesar 0,500, untuk variabel suku bunga sebesar 0,619, untuk variabel lokasi sebesar 0,615, dan variabel jaminan sebesar 0,243.

#### 4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis data menggunakan regresi linier berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, serta menunjukkan arah hubungan variabel bebas dan variabel terikat (Sujarweni, 2015). Analisis ini juga menunjukkan arah hubungan antar variable independen dengan variable dependen. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,117	1,561		1,709	0,092
	Pelayanan (X1)	0,473	0,108	0,531	6,462	0,000
	Suku Bunga (X2)	0,025	0,133	0,005	4,328	0,000
	Lokasi (X3)	0,306	0,116	0,044	1,954	0,055
	Jaminan (X4)	0,226	0,144	0,176	4,856	0,000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.13 Dapat diketahui persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

$$Y = 1,117 + 0,473 X_1 + 0,025 X_2 + 0,306 X_3 + 0,226 X_4$$

Persamaan regresi pada tabel 4.13 memperlihatkan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat secara parsial sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta

Dari persamaan diatas, nilai konstanta sebesar 1,117 menunjukkan bahwa variabel pelayanan, suku bunga, lokasi, dan jaminan (nilai  $X_1, X_2, X_3,$  dan  $X_4$ ) adalah nol maka Keputusan Nasabah dalam pengambilan kredit BRI guna adalah sebesar 1,117.

2. Pelayanan ( $X_1$ )

Nilai koefisien dari variabel pelayanan ( $X_1$ ) bernilai positif yakni sebesar 0,473 yang berarti pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

3. Suku Bunga ( $X_2$ )

Nilai koefisien dari variabel Suku Bunga ( $X_2$ ) bernilai positif yakni sebesar 0,025 yang berarti Suku Bunga yang ditetapkan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

4. Lokasi ( $X_3$ )

Nilai koefisien dari variabel Lokasi ( $X_3$ ) bernilai positif yakni sebesar 0,306 yang berarti faktor lokasi yang strategis berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

5. Jaminan ( $X_4$ )

Nilai koefisien dari variabel Jaminan ( $X_4$ ) bernilai positif yakni sebesar 0,226 yang berarti kemudahan jaminan yang diberikan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

#### 4.2.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghazali (2013), koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ), artinya semakin tinggi nilai  $R^2$  maka akan semakin baik model regresi dengan data yang ada.

**Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 <sup>a</sup>	0,769	0,756	0,500

a. Predictors: (Constant) , Jaminan , Suku Bunga, Lokasi, Pelayanan

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.14 Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,756 yang berarti 75,6% dari variabel pelayanan, suku bunga, lokasi, dan jaminan berkontribusi terhadap variabel keputusan nasabah sedangkan 24,4 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4.2.5 Uji Hipotesis

##### 4.2.5.1 Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel (Ghozali, 2018:78). Pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  dan  $p\text{-value} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependent (Y).
- b. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  dan  $p\text{-value} > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependent (Y).

**Tabel 4. 16 Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,117	1,561		1,709	0,092
	Pelayanan	0,473	0,108	0,531	6,462	0,000
	Suku Bunga	0,025	0,133	0,005	4,328	0,000
	Lokasi	0,306	0,116	0,044	1,954	0,055
	Jaminan	0,226	0,144	0,176	4,856	0,000

a. Dependent Variable: Y

**Tabel 4. 17 Hasil Uji t Perbandingan R tabel dengan R hitung**

Variabel	Sig	T hitung	T tabel	Keterangan
Pelayanan	0,000	6,462	1,994	Berpengaruh
Suku Bunga	0,000	4,328	1,994	Berpengaruh
Lokasi	0,055	1,954	1,994	Tidak Berpengaruh
Jaminan	0,000	4,856	1,994	Berpengaruh

Berdasarkan tabel 4.16 dapat bahwa pelayanan (X1), suku bunga (X2), dan jaminan (X4) memiliki nilai sig  $< 0,05$  serta t hitung  $> t$  tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam pengambilan kredit. Sedangkan pada variabel lokasi (X3) mempunyai nilai sig  $> 0,05$  namun t hitung  $< t$  tabel sehingga tidak ada pengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam pengambilan kredit.

#### 4.2.5.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Menurut Ghazali (2018:79) pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikansi  $\leq 0,05$

(5%) dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika  $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$  dan nilai  $p\text{-value } F\text{-statistik} \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya semua variabel independen terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika  $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$  dan  $p\text{-value } F\text{-statistik} \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya semua variabel independen tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4. 18 Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58,285	4	14,571	14,592	.000 <sup>b</sup>
	Residual	69,902	70	0,999		
	Total	128,187	74			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Jaminan , Suku Bunga, Lokasi, Pelayanan

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.17 Dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan F hitung sebesar  $14,592 > F \text{ tabel}$  sebesar 2,503 dan nilai signifikan dan tingkat signifikannya  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, X3, dan X4 secara Bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y Keputusan Nasabah dalam pengambilan kredit.

### 4.3 Interpretasi Penelitian

Dari hasil uji dan analisis data yang telah dilakukan dari beberapa variabel independent yaitu Pelayanan (X1), Suku Bunga (X2), Lokasi (X3), dan Jaminan (X4) dan variabel dependen yaitu Keputusan Nasabah (Y), maka hasil perhitungan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 25 dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

#### 1. Pengaruh Pelayanan (X1) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Berdasarkan uji hipotesis pertama secara parsial (uji t) dimana nilai t hitung sebesar  $6,462 > t \text{ tabel}$  sebesar 1,992 maka bisa disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan mempengaruhi keputusan pengambilan kredit yang merupakan faktor penting bagi konsumen untuk melakukan keputusan pengambilan kredit di Bank BRI kantor Cabang Probolinggo. Nasabah merasakan kepuasan yang diterima nasabah atas pemenuhan kebutuhan (sense of belonging) yang diberikan Bank BRI kantor Cabang Probolinggo sejak permohonan kredit samapi dengan berakhirnya kredit cukup baik. Pelayanan yang diberikan juga cepat tanggap dan jika terjadi complain dengan sigap segera ditangani . Diharapkan pihak bank terus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah agar tidak terjadi ketidakpuasan nassbah dalam melakukan transaksi di bank BRI kantor Cabang Probolinggo.

## **2. Pengaruh Suku Bunga (X2) terhadap Keputusan Nasabah (Y)**

Berdasarkan uji hipotesis pertama secara parsial (uji t) dimana nilai t hitung sebesar  $4,328 > t$  tabel sebesar 1,992 maka bisa disimpulkan bahwa suku bunga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa suku bunga yang diberikan oleh Bank BRI kantor Cabang Probolinggo sesuai dengan kemampuan nasabah. Suku bunga yang ditawarkan juga mempengaruhi kelancaran dalam proses pengembalian kredit oleh nasabah. Oleh karena itu Bank BRI kantor Cabang Probolinggo menetapkan harga yang ditawarkan kepada nasabah dengan pertimbangan sedemikian mungkin.

## **3. Pengaruh Lokasi (X3) terhadap Keputusan Nasabah (Y)**

Berdasarkan uji hipotesis pertama secara parsial (uji t) dimana nilai t hitung sebesar  $1,954 < t$  tabel sebesar 1,992 maka bisa disimpulkan bahwa lokasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Variabel lokasi diukur dengan indikator tempat yang strategis dan kemudahan akses menuju lokasi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa nasabah kredit BRIguna yang merasa lokasi terlalu jauh dari tempat tinggalnya sehingga dalam melakukan transaksi di kantor Bank BRI kantor Cabang Probolinggo terlalu memakan waktu.

## **4. Pengaruh Jaminan (X4) terhadap Keputusan Nasabah (Y)**

Berdasarkan uji hipotesis pertama secara parsial (uji t) dimana nilai t hitung

sebesar  $4,856 > t$  tabel sebesar 1,992 maka bisa disimpulkan bahwa suku bunga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan pengambilan kredit yang di berikan kepada nasabah mudah untuk dipenuhi. Jaminan ini bersifat pembayaran kedua jika suatu saat nasabah mengalami kemacetan dalam pembayaran cicilan maka jaminan ini yang akan di gunakan untuk membayar kembali kredit nasabah. Sehingga hal ini harus diperhatikan oleh pihak Bank supaya faktor jaminan dapat mempengaruhi keputusan dalam pengambilan kredit.

**5. Pengaruh pelayanan, suku bunga, lokasi, dan jaminan terhadap keputusan pengambilan kredit BRIGuna di Bank BRI Kantor Cabang Probolinggo.**

Hasil uji regresi membuktikan bahwa hipotesis ada pengaruh yang signifikan dan positif pada variabel pelayanan (X1), suku bunga (X2), lokasi (X3), dan jaminan (X4) secara bersama-sama (simultan). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut mempengaruhi keputusan pengambilan kredit BRIGuna di Bank BRI Kantor Cabang Probolinggo.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Terdapat beberapa kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan hasil analisis data yaitu sebagai berikut :

1. Hasil penelitian secara parsial pada regresi berganda atas variabel pelayanan (X1) menunjukkan bahwa berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dalam pengambilan kredit BRIguna pada Bank BRI Kantor Cabang Probolinggo.
2. Hasil penelitian secara parsial pada regresi berganda atas variabel Suku Bunga (X2) menunjukkan bahwa berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dalam pengambilan kredit BRIguna pada Bank BRI Kantor Cabang Probolinggo.
3. Hasil penelitian secara parsial pada regresi berganda atas variabel Lokasi (X3) menunjukkan bahwa tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dalam pengambilan kredit BRIguna pada Bank BRI Kantor Cabang Probolinggo.
4. Hasil penelitian secara parsial pada regresi berganda atas variabel Jaminan (X4) menunjukkan bahwa berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dalam pengambilan kredit BRIguna pada Bank BRI Kantor Cabang Probolinggo.
5. Hasil penelitian secara simultan pada regresi berganda atas variabel Pelayanan (X1), Suku Bunga (X2), Lokasi (X3) dan Jaminan (X4) menunjukkan hasil bahwa secara Bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dalam pengambilan kredit BRIguna pada Bank BRI Kantor Cabang Probolinggo.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa :

1. Pengaruh Pelayanan (X1) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Variabel Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini bisa sebagai acuan bagi perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, sehingga dapat meningkatkan Keputusan Nasabah dalam pengambilan kredit BRIGuna pada Bank BRI Kantor Cabang Probolinggo.

2. Pengaruh Suku Bunga (X2) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Variabel suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Diharapkan bagi perusahaan untuk mempertahankan penetapan suku bunga yang terjangkau, sesuai dengan kualitas dan manfaat produk agar keputusan pengambilan kredit lebih meningkat.

3. Pengaruh Lokasi (X3) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Variabel lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini bisa menjadikan bahan pertimbangan untuk Perusahaan agar semakin mengembangkan pemasarannya dengan memberikan informasi yang lengkap kepada nasabah.

4. Pengaruh Jaminan (X4) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Variabel jaminan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Diharapkan bagi perusahaan untuk memberikan kemudahan terhadap nasabah yang akan melakukan peminjaman.

## 5.3 Saran

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Pelayanan, Suku Bunga, Lokasi, dan Jaminan cukup baik dan perusahaan diharapkan untuk terus meningkatkan dari variabel-variabel tersebut dan memperbaiki variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk dalam hal pemasaran variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini sehingga dapat menarik nasabah dalam mengambil keputusan pengambilan kredit.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat melanjutkan, mengobservasi, dan mengembangkan penelitian ini ke ruang lingkup yang lebih luas lagi. Selain itu peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel yang akan diteliti di penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik dan akurat.

3. Bagi Akademisi

Semoga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan bahan pertimbangan serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi akademik dan pembaca.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah Januariska (2020) *Analisis pengaruh harga, promosi, kualitas, produk, lokasi terhadap keputusan pembelian ayam geprek di kabupaten Jember.*
- Ananggadipa Abhimantra, (2013) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih Menabung Pada Bank Syariah*
- Edy Suprpto, (2020) *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan, Dan Pendidikan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif Di Bank Jateng Capem Margasari*
- Eka sapira, (2019) *Analisis keputusan nasabah dalam memilih Tabungan dan deposito pada bank syariah mandiri cabang polewali*
- Mirza astia,(2019) *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bank OCBC NISP Medan Dalam Pemilihan KPR Konvensional dan Syariah*
- Ninik Dewi Indahsari,(2019) *Analisi faktorfaktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menabung Bank Syariah Jateng.*
- Rohmat Hasanul (2020) *Pengaruh kualitas produk, harga Lokasi, Dan promosi pada gieselin food sukses Makmur*
- Sari, (2014) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit*
- Sofyan Bachmid, (2020) *Analisis Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Islam*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* penerbit Alfabeta,Bandung

# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1



### KUSIONER PENELITIAN

Kepada Yth.  
Saudara/i Nasabah  
Pengguna Pinjaman Bank BRI KC Probolinggo  
Di tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan kegiatan penelitian yang peneliti lakukan dengan judul **“Analisis Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Pengambilan Keputusan Pinjaman Briguna di BRI Cabang Probolinggo”** untuk memenuhi Sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Diploma Tiga D3 Program Studi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di ITS Mandala Jember maka dengan ini saya mengharapkan bantuan saudara/i untuk bersedia meluangkan waktu mengisi kusioner yang saya sertakan dengan jujur dan apa adanya.

Informasi yang saudara/i berikan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Peneliti menjamin rahasia pribadi dan juga jawaban saudara/i dalam memberikan kebenaran data pada penelitian.

Atas bantuan dan Kerjasama saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

## **DATA RESPONDEN**

Isilah beberapa pertanyaan dibawah ini sesuai dengan identitas Bapak/Ibu

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
- c. Alamat :
- d. Pekerjaan :
- e. Penghasilan :
  - < Rp. 1.000.000
  - Rp. 1.000.000 - Rp. 5.000.000
  - Rp. 5.000.000 - Rp. 10.000.000
  - Rp. 10.000.000 - Rp 15.000.000
  - > Rp. 15.000.000

## **PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Isilah identitas Bapak/Ibu (identitas dijamin kerahasiannya oleh peneliti).
2. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini mohon diisi dengan jujur.
3. Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pertanyaan yang dianggap sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Setiap jawaban yang dipilih akan diberi skor sebagai berikut :
  - Sangat Setuju (SS) : Skor 5
  - Setuju (S) : Skor 4
  - Ragu-ragu (RR) : Skor 3
  - Tidak Setuju (TS) : Skor 2
  - Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

## DAFTAR PERTANYAAN

### Pelayanan (X1)

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Kehangatan sikap yang di berikan oleh karyawan terhadap nasabah BRI Cabang Probolinggo					
2.	Kecepatan layanan oleh karyawan BRI Cabang Probolinggo					
3.	Ketersediaan fasilitas yang menunjang pelayanan di kantor BRI Cabang Probolinggo					
4.	Cara komunikasi karyawan yang mudah dipahami oleh nasabah BRI Cabang Probolinggo					

### Suku Bunga (X2)

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Tingkat suku bunga yang diberikan BRI Cabang Probolinggo cukup terjangkau oleh nasabah					
2.	Suku bunga pembayaran cicilan kredit lebih rendah dari yang lain					

**Lokasi (X3)**

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Jangka waktu peminjaman yang diberikan lebih lama					
2.	Lokasi BRI Cabang Probolinggo yang strategis dekat dengan jalan raya dan permukiman nasabah					
3.	Jalan menuju BRI Cabang Probolinggo bisa ditempuh dengan transportasi roda dua ataupun roda empat					

**Jaminan (X4)**

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Jaminan kredit yang mudah di dapatkan oleh nasabah					
2.	Toleran terhadap jaminan atau agunan nasabah ketika terjadi kredit macet					
3.	Jaminan bisa melalui harta kepemilikan pribadi nasabah tanpa keterikatan pihak ketiga					

**Keputusan Nasabah (Y)**

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya memutuskan memilih produk pinjaman BRIguna pada BRI Cabang Probolonggi karena dapat memenuhi kebutuhan					
2.	Mudah dalam melakukan angsuran menjadi suatu alasan untuk mengambil kredit pada BRI Cabang Probolinggo					
3.	Pelayanan yang diberikan BRI Cabang Probolinggo menjadi suatu alasan untuk mengambil kredit					

Lampiran 2

**TABULASI DATA RESPONDEN NASABAH PINJAMAN BRIGUNA BRICABANG PROBOLINGGO**

NO	PELAYANAN (X1)					SUKU BUNGA (X2)			LOKASI (X3)				JAMINAN (X3)				KEPUTUSAN NASABAH (Y)			
	1	2	3	4	TOTAL X1	1	2	TOTAL X2	1	2	3	TOTAL X3	1	2	3	TOTAL X4	1	2	3	TOTAL Y
1	5	5	4	4	18	5	2	7	2	3	5	10	5	3	5	13	4	5	3	12
2	4	4	5	4	17	4	3	7	4	4	4	12	4	3	4	11	5	3	4	12
3	4	4	4	3	15	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10
4	4	4	4	3	15	3	4	7	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10
5	4	4	5	5	18	5	3	8	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	3	12
6	4	5	4	4	17	5	5	10	5	4	5	14	4	5	4	13	4	3	3	10
7	4	4	5	4	17	4	3	7	4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	5	14
8	4	4	5	4	17	4	4	8	3	4	4	11	4	4	4	12	5	4	5	14
9	5	4	4	4	17	5	4	9	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	4	14
10	5	4	4	5	18	3	4	7	4	4	4	12	3	4	5	12	4	4	4	12
11	5	5	4	4	18	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
12	5	5	4	5	19	4	5	9	3	4	4	11	4	4	4	12	5	5	5	15
13	5	5	5	5	20	4	4	8	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	5	14
14	4	4	4	5	17	5	4	9	3	4	5	12	5	4	4	13	4	5	5	14
15	5	5	5	3	18	4	3	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
16	5	5	4	4	18	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14
17	5	5	4	5	19	4	4	8	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12
18	4	5	4	4	17	4	3	7	5	4	4	13	4	4	4	12	5	3	3	11
19	4	4	4	5	17	3	3	6	4	4	5	13	5	4	4	13	5	4	4	13
20	4	5	4	4	17	4	4	8	5	4	4	13	5	3	4	12	5	4	4	13

<b>21</b>	4	4	4	4	16	4	3	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>22</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>23</b>	5	5	5	5	20	5	3	8	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
<b>24</b>	4	4	5	5	18	5	4	9	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>25</b>	4	4	4	5	17	5	4	9	4	3	4	11	4	4	5	13	4	4	4	12
<b>26</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>27</b>	4	4	3	4	15	4	3	7	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>28</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	3	4	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12
<b>29</b>	5	5	4	5	19	4	5	9	4	4	4	12	5	4	5	14	4	5	4	13
<b>30</b>	4	4	5	4	17	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
<b>31</b>	4	4	5	4	17	4	5	9	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	4	14
<b>32</b>	4	4	4	4	16	3	4	7	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>33</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	5	11
<b>34</b>	4	4	4	5	17	5	4	9	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12
<b>35</b>	4	4	5	5	18	4	4	8	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	5	15
<b>36</b>	4	4	4	4	16	4	3	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>37</b>	4	4	4	4	16	4	3	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>38</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>39</b>	5	5	5	5	20	4	5	9	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	4	14
<b>40</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>41</b>	4	3	3	4	14	3	3	6	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>42</b>	4	3	4	4	15	3	3	6	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>43</b>	4	4	4	4	16	4	3	7	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>44</b>	4	4	4	3	15	4	4	8	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>45</b>	4	5	5	5	19	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
<b>46</b>	5	4	4	4	17	4	4	8	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>47</b>	4	5	3	5	17	4	5	9	4	5	5	14	5	5	4	14	5	5	4	14
<b>48</b>	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
<b>49</b>	4	4	4	5	17	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12

**ITS MANDALA**

<b>50</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11
<b>51</b>	4	4	5	5	18	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>52</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>53</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>54</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>55</b>	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15
<b>56</b>	4	5	4	3	16	4	2	6	2	3	4	9	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>57</b>	4	4	3	4	15	3	2	5	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>58</b>	5	5	4	3	17	4	2	6	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	3	11
<b>59</b>	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12
<b>60</b>	4	4	4	4	16	4	3	7	2	4	5	11	4	4	4	12	3	4	4	11
<b>61</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>62</b>	4	5	5	4	18	4	5	9	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>63</b>	4	3	4	3	14	3	3	6	4	4	2	10	3	4	4	11	3	4	4	11
<b>64</b>	4	3	4	3	14	2	3	5	4	3	2	9	4	3	4	11	3	4	4	11
<b>65</b>	3	4	4	3	14	4	3	7	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9
<b>66</b>	4	5	4	5	18	4	3	7	3	5	5	13	4	3	4	11	5	5	5	15
<b>67</b>	4	4	4	3	15	2	4	6	3	5	5	13	3	4	5	12	4	4	4	12
<b>68</b>	4	4	4	4	16	4	5	9	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	4	13
<b>69</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>70</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>71</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>72</b>	5	5	4	4	18	4	2	6	3	4	4	11	4	4	4	12	5	4	4	13
<b>73</b>	4	4	4	5	17	4	4	8	3	3	4	10	4	5	5	14	5	5	5	15
<b>74</b>	4	4	4	3	15	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
<b>75</b>	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12

### Lampiran 3

## REKAPTULASI JAWABAN RESPONDEN

### 1. Pelayanan (X1)

Pertanyaan	Jawaban											
	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%
X1.1	17	22,7	57	76	1	1,3	0	0	0	0	75	100
X1.2	22	29,3	49	65,3	4	5,3	0	0	0	0	75	100
X1.3	17	22,6	54	72	4	5,3	0	0	0	0	75	100
X1.4	21	28	43	57,3	11	14,6	0	0	0	0	75	100

### 2. Suku Bunga (X2)

Pertanyaan	Jawaban											
	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%
X3.1	12	16	51	68	10	13,3	2	2,6	0	0	75	100
X3.2	10	13,3	46	61,3	14	18,6	5	6,6	0	0	75	100

### 3. Lokasi (X3)

Pertanyaan	Jawaban											
	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%
X3.1	12	16	47	62,7	12	16	4	5,3	0	0	75	100
X3.2	11	14,7	56	74,7	8	10,6	0	0	0	0	75	100
X3.3	15	20	55	73,3	3	4	2	2,7	0	0	75	100

#### 4. Jaminan (X4)

Pertanyaan	Jawaban											
	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%
X3.1	20	26,7	50	66,6	5	6,7	0	0	0	0	75	100
X3.2	18	24	49	65,4	8	10,6	0	0	0	0	75	100
X3.3	13	17,4	54	72	8	10,6	0	0	0	0	75	100

#### 5. Keputusan Nasabah (Y)

Pertanyaan	Jawaban											
	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%	Jlmh	%
X3.1	15	20	56	74,7	4	5,3	0	0	0	0	75	100
X3.2	8	10,7	58	77,3	9	12	0	0	0	0	75	100
X3.3	14	18,7	60	80	1	1,3	0	0	0	0	75	100

## Lampiran 4

### HASIL UJI VALIDITAS

#### 1. Pelayanan (X1)

##### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.571**	0,195	.264 <sup>+</sup>	.694**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,093	0,022	0,000
	N	75	75	75	75	75
X1.2	Pearson Correlation	.571**	1	.242 <sup>+</sup>	.282 <sup>+</sup>	.746**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,036	0,014	0,000
	N	75	75	75	75	75
X1.3	Pearson Correlation	0,195	.242 <sup>+</sup>	1	.251 <sup>+</sup>	.599**
	Sig. (2-tailed)	0,093	0,036		0,030	0,000
	N	75	75	75	75	75
X1.4	Pearson Correlation	.264 <sup>+</sup>	.282 <sup>+</sup>	.251 <sup>+</sup>	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	0,022	0,014	0,030		0,000
	N	75	75	75	75	75
TOTAL	Pearson Correlation	.694**	.746**	.599**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	75	75	75	75	75

#### 2. Suku Bunga (X2)

##### Correlations

		X1.1	X1.2	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	0,203	.719**
	Sig. (2-tailed)		0,080	0,000
	N	75	75	75
X2.2	Pearson Correlation	0,203	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	0,080		0,000
	N	75	75	75
TOTAL	Pearson Correlation	.719**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	
	N	75	75	75

### 3. Lokasi (X3)

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.302**	0,010	.692**
	Sig. (2-tailed)		0,008	0,934	0,000
	N	75	75	75	75
X3.2	Pearson Correlation	.302**	1	.526**	.796**
	Sig. (2-tailed)	0,008		0,000	0,000
	N	75	75	75	75
X3.3	Pearson Correlation	0,010	.526**	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	0,934	0,000		0,000
	N	75	75	75	75
TOTAL	Pearson Correlation	.692**	.796**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	75	75	75	75

### 4. Jaminan (X4)

**Correlations**

		X.4.1	X.4.2	X.4.3	TOTAL
X.4.1	Pearson Correlation	1	.299**	0,207	.702**
	Sig. (2-tailed)		0,009	0,075	0,000
	N	75	75	75	75
X.4.2	Pearson Correlation	.299**	1	.398**	.780**
	Sig. (2-tailed)	0,009		0,000	0,000
	N	75	75	75	75
X.4.3	Pearson Correlation	0,207	.398**	1	.711**
	Sig. (2-tailed)	0,075	0,000		0,000
	N	75	75	75	75
TOTAL	Pearson Correlation	.702**	.780**	.711**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	75	75	75	75

## 5. Keputusan Nasabah (Y)

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.460**	.321**	.751**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,005	0,000
	N	75	75	75	75
Y.2	Pearson Correlation	.460**	1	.546**	.851**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000
	N	75	75	75	75
Y.3	Pearson Correlation	.321**	.546**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	0,005	0,000		0,000
	N	75	75	75	75
TOTAL	Pearson Correlation	.751**	.851**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	75	75	75	75

## Lampiran 5

### HASIL UJI RELIABILITAS

#### 1. Pelayanan (X1)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,826	4

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12,5600	1,466	0,479	0,507
X1.2	12,5333	1,279	0,494	0,475
X1.3	12,6000	1,541	0,307	0,610
X1.4	12,6267	1,237	0,356	0,599

#### 2. Suku Bunga (X2)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,639	2

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	3,7600	0,617	0,203	
X2.2	3,9733	0,405	0,203	

### 3. Lokasi (X3)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,793	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	8,1600	0,920	0,165	0,684
X3.2	7,9733	0,918	0,561	0,019
X3.3	7,8933	1,043	0,267	0,438

#### 4. Jaminan (X4)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	98,7
	Excluded <sup>a</sup>	1	1,3
	Total	76	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,718	3

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.4.1	8,1467	0,586	0,305	0,568
X.4.2	8,3067	0,513	0,445	0,342
X.4.3	8,1333	0,604	0,375	0,461

#### 5. Keputusan Nasabah (Y)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,820	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	8,2000	0,946	0,448	0,705
Y.2	8,2800	0,772	0,618	0,486
Y.3	8,3467	0,932	0,510	0,630

## Lampiran 6

### HASIL UJI ASUMSI KLASIK

#### 1. Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

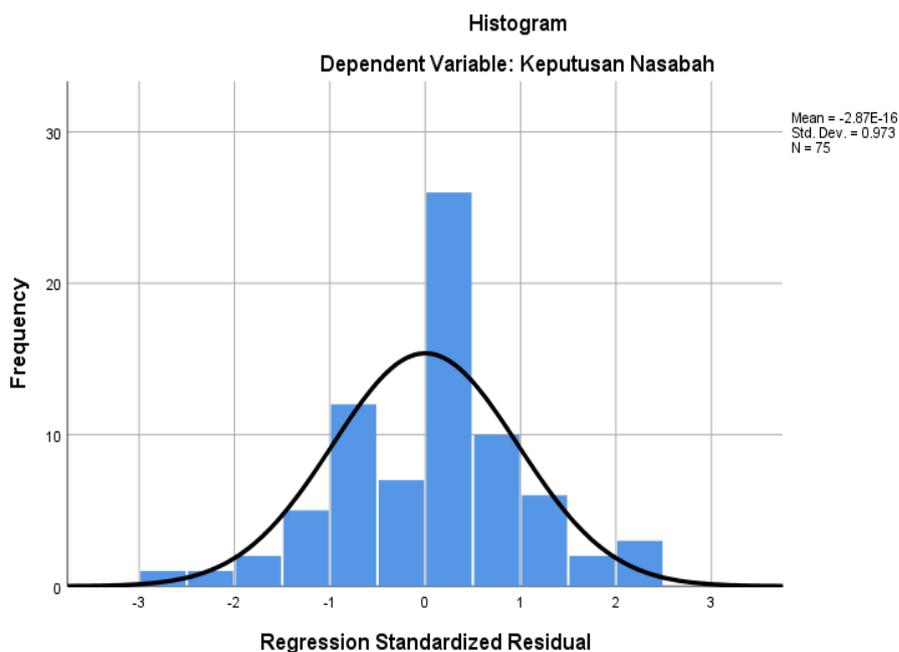
		Unstandardized Residual	
N		75	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000	
	Std. Deviation	0,97191694	
Most Extreme Differences	Absolute	0,134	
	Positive	0,076	
	Negative	-0,134	
Test Statistic		0,134	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.126 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,118
		Upper Bound	0,135

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.



## 2. Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,117	1,561		1,709	0,092		
	Pelayanan	0,473	0,108	0,531	6,462	0,000	0,536	1,865
	Suku Bunga	0,025	0,133	0,005	4,328	0,000	0,630	1,588
	Lokasi	0,306	0,116	0,044	1,954	0,055	0,587	1,702
	Jaminan	0,226	0,144	0,176	4,856	0,000	0,623	1,604

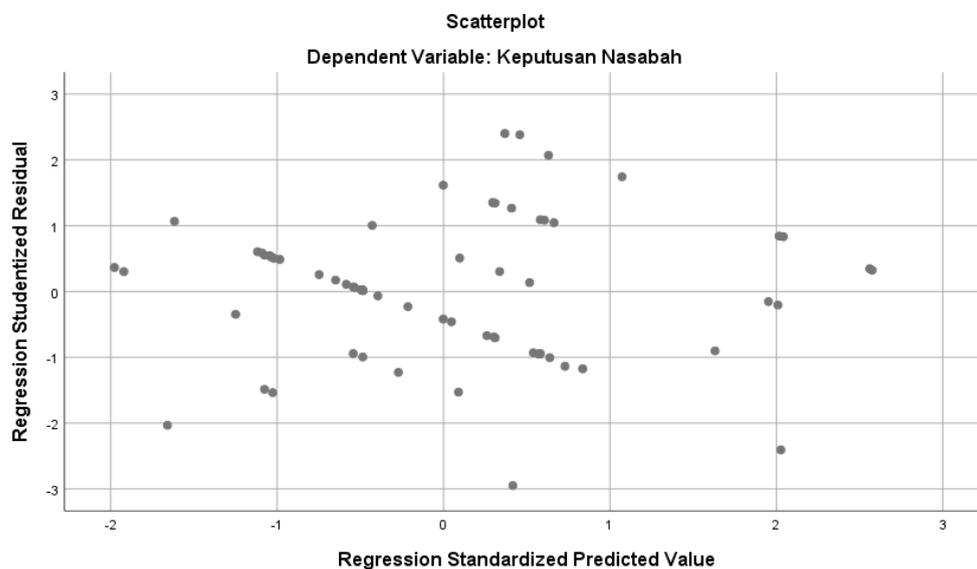
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

## 3. Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,295	1,009		-1,283	0,204
	Pelayanan	0,047	0,069	0,107	0,678	0,500
	Suku Bunga	0,043	0,086	0,073	0,500	0,619
	Lokasi	-0,038	0,075	-0,076	-0,506	0,615
	Jaminan	0,109	0,093	0,172	1,177	0,243

a. Dependent Variable: ABS\_RES



## Lampiran 7

### HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,117	1,561		1,709	0,092
Pelayanan (X1)	0,473	0,108	0,531	6,462	0,000
Suku Bunga (X2)	0,025	0,133	0,005	4,328	0,000
Lokasi (X3)	0,306	0,116	0,044	1,954	0,055
Jaminan (X4)	0,226	0,144	0,176	4,856	0,000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

## Lampiran 8

### HASIL ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI (R<sup>2</sup>)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 <sup>a</sup>	0,769	0,756	0,500

a. Predictors: (Constant) , Jaminan , Suku Bunga, Lokasi, Pelayanan

## Lampiran 9

### UJI HIPOTESIS

#### 1. Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,117	1,561		1,709	0,092
	Pelayanan	0,473	0,108	0,531	6,462	0,000
	Suku Bunga	0,025	0,133	0,005	4,328	0,000
	Lokasi	0,306	0,116	0,044	1,954	0,055
	Jaminan	0,226	0,144	0,176	4,856	0,000

a. Dependent Variable: Y

#### 2. Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58,285	4	14,571	14,592	.000 <sup>b</sup>
	Residual	69,902	70	0,999		
	Total	128,187	74			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Jaminan , Suku Bunga, Lokasi, Pelayanan

Lampiran 10

**R TABEL**

<b>Tabel r Product Moment</b>											
<b>Pada Sig.0,05 (Two Tail)</b>											
N	r	N	R	N	R	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131

<b>Tabel r Product Moment</b>											
<b>Pada Sig.0,05 (Two Tail)</b>											
N	r	N	R	N	R	N	r	N	r	N	r
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

**Lampiran 11**

**t TABEL**

<b>d.f</b>	<b>t<sub>0.10</sub></b>	<b>t<sub>0.05</sub></b>	<b>t<sub>0.025</sub></b>	<b>t<sub>0.01</sub></b>	<b>t<sub>0.005</sub></b>
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63, 657
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712
39	1,303	1,685	2,023	2,426	2,708
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704

<b>d.f</b>	<b>t<sub>0.10</sub></b>	<b>t<sub>0.05</sub></b>	<b>t<sub>0.025</sub></b>	<b>t<sub>0.01</sub></b>	<b>t<sub>0.005</sub></b>
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636

<b>d.f</b>	<b><i>t</i>0.10</b>	<b><i>t</i>0.05</b>	<b><i>t</i>0.025</b>	<b><i>t</i>0.01</b>	<b><i>t</i>0.005</b>
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626
Inf.	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626

## Lampiran 12

### F TABEL

$\alpha =$ 0,05	$df_{\text{I}}=(k-1)$							
$df_{\text{II}}=(n$ $-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161,448	199,500	215,707	224,583	230,162	233,986	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076

70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032