

**ANALISIS PENGARUH LITERASI KEUANGAN, SUKU
BUNGA KREDIT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT
(Studi pada PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang)**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR
SARJANA (S1)



Disusun Oleh :

**LuviNur Farida
201769100069**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS
YUDHARTAPASURUAN
TAHUN 2021**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS PENGARUH LITERASI KEUANGAN, SUKU BUNGA KREDIT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT (Studi pada PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang)

Disusun Oleh : Luvi Nur Farida

NIM : 201769100069

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Riset Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan
di depan tim penguji
Pasuruan, 05 Agustus 2021

Menyetujui,

Pembimbing



NUR AJIZAH, S.Sos, M.AB
NIP. Y. 0691502001

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN PADA

HARI : JUM'AT

TANGGAL : 20 AGUSTUS 2021

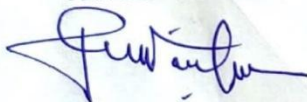
JAM : 13.00 – SELESAI

JUDUL : ANALISIS PENGARUH LITERASI KEUANGAN, SUKU BUNGA KREDIT
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGAMBILAN KREDIT

DINYATAKAN LULUS

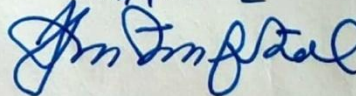
MAJELIS PENGUJI

PENGUJI UTAMA



NURAENI, S.Sos., M.A.B
NIP. Y 0690203005

PENGUJI 1



Drs. EKO AGUS ALFIANTO, M.A.B
NIP. Y 0726086402



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. ANYURWATUL WUSKO, M.A.B
NIP. Y 0691103037

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku persembahkan, karya kecil ini untuk orang yang kucintai :

Ayah “Sukir Wasito Hadi”

Ibu “Juma’atin”

Suamiku Tercinta “Ali Firmansyah”

dan

Orang yang selalubertanya, kapanaku wisuda?

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Luvi Nur Farida

NIM : 201769100069

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 31 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



LUVINUR FARIDA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi “Analisis Pengaruh Literasi Keuangan, Suku Bunga Kredit, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit”.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memehuni persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S, AB), juga untuk lebih mengenali bidang finance dalam hal pemasaran khususnya tentang literasi keuangan, suku bunga kredit, dan kualitas pelayanan dalam keputusan mengambil kredit.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Ibu Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unniversitas Yudharta Pasuruan Dr. Any Urwatul Wusko, M.AB.

Ibu Pembimbing NurAjizah, S.Sos, M.AB dan seterusnya.

Pimpinan PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang Nowo Nugroho dan seterusnya.

Rekan-rekan penulis dan seluruh karyawan PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam mamperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.

Sujud dan terimakasih yang dalam penulis persembahkan kepada Ibu dan Ayah, atas dorongan yang kuat, kebijaksanaan dan do'a.

Ucapan terimakasih secara khusus penulis sampaikan kepada Suami tercinta, atas dukungannya selama ini.

Pasuruan, 31 Agustus 2021

Penulis

ABSTRACT
**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF FINANCIAL LITERATURE, CREDIT
INTEREST RATE, QUALITY OF SERVICE TO CREDIT DECISION
MAKING**

Studies at PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang

Luvi Nur Farida
Yudharta University Pasuruan
2021

This study aims to determine: (1) the effect of financial literacy on credit decisions at PT. Mandiri Tunas Finance Malang; (2) the influence of credit interest rates on credit decision making at PT. Mandiri Tunas Finance Malang; (3) the influence of service quality on credit decision making at PT. Mandiri Tunas Finance Malang. This type of research is included in associative research with a quantitative approach, namely by using a questionnaire. The technique for taking samples uses the Slovin formula (Husein Umar, 2004). The population of this study are all customers who take credit at PT. Mandiri Tunas Finance Malang, totaling 3,815 customers with a sample of 101 customers.

The data analysis technique in this study uses multiple linear regression analysis, with the results of the study showing that: (1) financial literacy has a positive and significant effect on credit decisions at PT. Mandiri Tunas Finance Malang, with a regression coefficient value of 0.448 and a t-count value of 5.01 with a significance value of 0.001 ($0.001 < 0.005$); (2) credit interest rates have a positive and insignificant effect on credit decisions at PT. Mandiri Tunas Finance Malang, with a t value of 1.304 and a significance value of 0.195 ($0.195 > 0.005$), and a regression coefficient of 0.095; (3) the quality of service has a positive and significant effect on credit decisions, with a t value of 3.594 and a significance value of 0.001 ($0.001 < 0.005$), and the regression coefficient has a positive value of 0.342.

Keywords: *financial literacy, credit interest rates, service quality, credit decision making.*

DAFTAR ISI

Cover	i
Tanda Persetujuan Skripsi	ii
Tanda Pengesahan	iii
Halaman Persembahan	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Bab I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	8
1.3 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat penelitian	9
Bab II : TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 LiterasiKeuangan	11
2.1.1 KonsepLiterasiKeuangan	11
2.1.2 Visi misi strategi Nasional Literasi Keuangan	14
2.1.3 Indikator Literasi Keuangan	16
2.2 Suku Bunga	18
2.2.1 Pengertian dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Suku Bunga.....	18
2.2.1.1 Pengertian Suku Bunga	18
2.2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Suku Bunga	21
2.2.2 Fungsi dan Peran Suku Bunga Kredit.....	25
2.2.3 Jenis-jenisPembebanan Tingkat Suku Bunga	25
2.3 Kualitas Pelayanan	26
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	28
2.4 Keputusan Pengambilan Kredit	31
2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu	33

2.6 Hubungan Antar Variabel	51
2.6.1 Hubungan Literasi Keuangan dengan Keputusan Pengambilan kredit.....	51
2.6.2 Hubungan Suku Bunga Kredit dengan Keputusan Pengambilan Kredit	52
2.6.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pengambilan Kredit	53
2.6.4 Hubungan Literasi Keuangan, Suku Bunga Kredit, dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pengambilan Kredit	55
2.7 Kerangka Pemikiran	57
2.8 Hipotesis	58
Bab III : METODE PENELITIAN	59
3.1 Jenis penelitian	59
3.2 Lokasi penelitian	59
3.3 Populasi dan sampel penelitian	59
3.4 Teknik pengumpulan data	61
3.4.1 Kuisisioner	61
3.5 Definisi operasional variable	63
3.5.1 Variabel Penelitian	63
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	64
3.6 Jenis data dan sumber data	68
3.7 Uji Instrumen	68
3.7.1 Uji Validitas	68
3.7.1 Uji Reabilitas	69
3.8 Teknik Analisis Data	70
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	70
3.8.2 Analisis Statistik Inferensial	71
3.8.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	72
3.8.2.2 Uji Asumsi Klasik	73
3.8.2.2.1 Uji Multikolonieritas	74
3.8.2.2.2 Uji Normalitas	74
3.8.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas	76
3.8.2.3 Uji Hipotesis	77
3.8.2.3.1 Uji Signifikasn Parsial (Uji t)	77

3.8.2.3.1 Uji SignifikanS imultan (Uji F)	78
3.9 Koefisien Determinasi (R^2)	79
Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	81
4.1 Deskripsi Objek	81
4.1.1 Visidan Misi PT. Mandiri Tunas Finance Malang	82
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	83
4.1.2.1 Karakteristik responden berdasarkan usia	83
4.1.2.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	84
4.1.2.3 Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan	85
4.1.2.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir ...	86
4.1.2.5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	87
4.1.2.6 Karakteristik responden berdasarkan gaji/upah	88
4.2 Analisis Data	89
4.2.1 Uji Validitas	89
4.2.2 Uji Reabilitas	91
4.3 Analisis Deskriptif Karakteristik Variabel	92
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Literasi Keuangan	93
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Suku Bunga Kredit	95
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	95
4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pengambilan Kredit	97
4.4 Uji Asumsi Klasik	99
4.4.1 Uji Normalitas	99
4.4.2 Uji Multikolinearitas	101
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	102
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	103
4.6 Uji Hipotesis	106
4.6.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	106
4.6.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	108
4.7 Koefisien Determinasi (R^2)	109
4.8 Pembahasan Penelitian	110
4.8.1 Pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan pengambilan kredit	110
4.8.2 Pengaruh suku bunga kredit terhadap keputusan pengambilan kredit	112

4.8.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit	113
Bab V : PENUTUP	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	116

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran

1. Curriculum vitae
2. Surat keterangan telah melakukan penelitian
3. Kuisisioner
4. Data Hasil Penelitian
5. Hasil Uji Validitas
6. Hasil Uji AsumsiKlasik
7. Hasil Uji Reabilitas
8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Jawaban Kuisisioner	62
Tabel 3.2 Parameter Pengukuran Kategori Skor	63
Tabel 3.3 Operasional Variabel	66
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	90
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas	91
Tabel 4.3 Skala Interval	93
Tabel 4.4 Variabel Literasi Keuangan	93
Tabel 4.5 Variabel Suku Bunga Kredit	95
Tabel 4.6 Variabel Kualitas Pelayanan	95
Tabel 4.7 Variabel Keputusan Pengambilan Kredit	97
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	102
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	104
Tabel 4.10 Hasil Uji t	107
Tabel 4.11 Hasil Uji	109
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Agilwaseso (2014)	34
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Saryadi, dkk (2017)	35
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Hengki Marining Parulina Simarmata (2017)	37
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Aziz Fathoni, dkk (2016)	39
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Aris Susetyo (2017)	40
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran Alina Tsalitsa, dkk(2016)	41
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran Ariya, dkk (2015)	43
Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran Dwi Perwitasari (2016)	44
Gambar 2.9 Kerangka Pemikiran Badrul Huda, dkk (2019)	46
Gambar 2.10 Kerangka Pemikiran Dian, dkk(2017)	47
Gambar 2.11 Kerangka Pemikiran dalam Penelitian ini	57
Gambar 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	83
Gambar 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin	84
Gambar 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Status Perkawinan	85
Gambar 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	86
Gambar 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	87
Gambar 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Gaji/Upah	88
Gambar 4.7 Diagram Grafik Uji Normalitas	100
Gambar 4.8 Diagram Grafik Histogram Uji Normalitas	101
Gambar 4.9 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	103

