

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR PEMBERIAN  
KREDIT DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN  
KREDIT (Studi Pada PT PNM Mekar Cabang Gresik )**



Diajukan Oleh :

**MELISA IKA WULANDARI**

**2019020101**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITASGRESIK**

**GRESIK**

**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT  
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT  
(Studi Pada PT PNM Mekar Cabang Gresik )**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Pada Program Stuju Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Gresik



Diajukan oleh:

**MELISA IKA WULANDARI**

2019020101

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK  
GRESIK**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT**  
**DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT**  
**(Studi Pada PT PNM Mekar Cabang Gresik )**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**MELISA IKA WULANDARI**

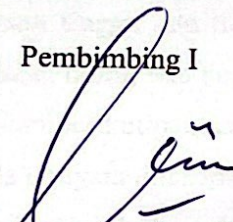
2019020101

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



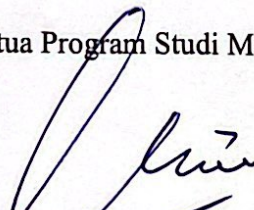
**Umar Burhan S.E., M.M.**  
**NIDN 07180580060**

Pembimbing II



**Rachmad Ilham, S. Ant, M.PSDM., HC.**  
**NIDN 0723079203**

Ketua Program Studi Manajemen



**Umar Burhan, S.E., M.M.**  
**NIDN 07180580060**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT  
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT  
(Studi Pada PT PNM Mekar Cabang Gresik )**

**SKRIPSI**

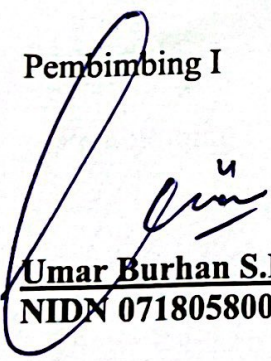
Diajukan oleh:

**MELISA IKA WULANDARI**

2019020101

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi  
sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji  
Pada Tanggal 10 Juli 2023

Pembimbing I

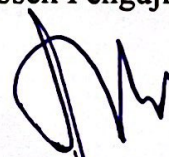
  
**Umar Burhan S.E., M.M.**  
**NIDN 07180580060**

Tim Penguji,  
Dosen Penguji I,



**Tri Veny Putri S.M., M.SM**  
**NIDN 0717019801**

Dosen Penguji II,



**Dr. Sularto M.M**  
**NIDN 8907170023**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
**Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA**  
**NIDN: 0716066901**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melisa Ika Wulandari

NIM : 2019020101

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Jenjang : Strata 1

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pemberian Kredit Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Pada PT PNM Mekar Cabang Gresik)

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai aturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik 11 Juli 2023  
Y.  
  
D7AB6AKX502B48804  
(Melisa Ika Wulandari)  
NIM. 2019020101

## ABSTRAK

Wulandari, Melisa Ika. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pemberian Kredit Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Pada PT PNM Mekar Cabang Gresik). Program Studi : S1 Manajemen. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik. Pembimbing I : Umar Burhan SE., MM. Pembimbing II : Rachmad Ilham, S. Ant, M.PSDM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, prosedur pemberian kredit dan fasilitas terhadap keputusan pengambilan kredit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan pencairan dana di PT PNM mekar cabang Gresik . Jumlah populasi yang di dapat berdasarkan informasi di PT PNM mekar cabang Gresik selama 3 (Tiga) bulan terakhir terhitung Oktober, November, Desember 2021 sebanyak 336 nasabah. Jumlah populasi pencairan nasabah sebanyak 140 orang, untuk mengurangi tingkat kesalahan sehingga peneliti mengambil sampel dari semua jumlah populasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit, (2) prosedur kredit signifikan terhadap keputusan mengambil kredit, (3) fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan mengambil kredit. ari total populasi, untuk kepentingan analisa diambil beberapa debitur yang memenuhi syarat, adapun syarat tersebut adalah debitur yang melakukan pinjaman untuk kepentingan modal kerja.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Prosedur Kredit, Fasilitas , Keputusan Mengambil Kredit.

## **ABSTRACT**

*Wulandari, Melissa Ika. 2023. The Effect of Service Quality, Credit Provisioning Procedures and Facilities on Credit Taking Decisions (Study at PT PNM Mekar Gresik Branch). Study Program: SI Management. Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik. Advisor I : Umar Burhan SE., MM. Advisor II : Rachmad Ilham, S.Ant, M.PSDM.*

*This study aims to determine the effect of service quality, credit granting procedures and ease of credit decision making. This research is a quantitative research. The population in this study were all customers who disbursed funds at PT PNM Mekar Gresik branch. The number of population that can be based on information at the PT PNM Mekar Gresik branch for the last 3 (three) months commencing October, November, December 2021 was 336 customers. The total population of customer disbursements is 140 people, to reduce the error rate so that researchers take samples from all populations. The data used in this study are primary data obtained from distributing questionnaires. Data analysis using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that (1) service quality has a positive and significant effect on the decision to take credit, (2) credit procedures are significant to the decision to take credit, (3) facilities have no significant effect on the decision to take credit. From the total population, several debtors who meet the requirements are taken for analysis purposes, while the requirements are debtors who make loans for working capital purposes.*

**Keywords:** *Service Quality, Credit Procedures, Facilities, Credit Taking Decisions.*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan nabi kita Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pemberian Kredit Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Pada PT PNM Mekar Cabang Gresik)”** .

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spiritual. Selanjutnya penulis haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Umar Burhan, S.E., M.M.,\_selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik
4. Bapak Umar Burhan SE., MM,. selaku Dosen Pembimbing I di Universitas



Gresik yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

5. Bapak Rachmad Ilham, S. Ant, M.PSDM, selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Bapak dan Ibu sekaligus Dosen lainnya di Universitas Gresik yang telah memberikan sumbangasih saran dan masukan atas proses penyusunan proposal ini.
7. Orang tuaku, serta saudara-saudaraku semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliahku hingga terselesaikan proposal ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik selama perkuliahan

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan.

Gresik, 8 Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Manajemen.....	11
2.1.2 Pemasaran .....	11
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.4 Jasa .....	13
2.1.5 Pemasaran Jasa.....	13
2.1.6 Kualitas Pelayanan .....	14
<b>BAB II METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	40
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	40
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.6 Metode Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	60
4.2 Hasil Penelitian .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

1.1	Penelitian Terdahulu .....	36
3.1	Definisi Variabel Operasional.....	44
4.1	Karakteristik Responden Nasabah PT PNM Mekaaar .....	61
4.2	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
4.3	Uji Validitas Variabel prosedur pemberian kredit .....	65
4.4	Uji Validitas Variabel fasilitas.....	66
4.5	Uji Validitas Variabel keputusan pengambilan kredit.....	66
4.6	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	67
4.7	Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov Test.....	67
4.8	Hasil Uji Glejser.....	68
4.9	Hasil Uji Multikolinieritas.....	68
4.10	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	69
4.11	Hasil Uji T.....	69
4.12	Hasil Uji F.....	70
4.13	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi.....	70

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Konseptual.....	35
4.2	Grafik Histogram Uji Normalitas.....	62
4.3	P-P Plot Uji Normalitas.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Penelitian.....	102
Lampiran 2.	Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 3.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	109
Lampiran 4.	Data Deskriptif .....	112
Lampiran 5.	Uji Asumsi Klasik Dan Regresi Linear Berganda.....	114
Lampiran 6.	Tabel Tabulasi.....	123
Lampiran 7	Hasi Plagiasirisme.....	125