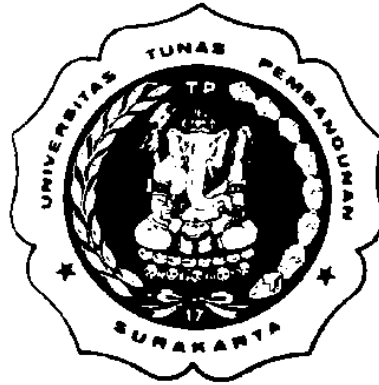


**ABSTRAKSI SKRIPSI**

**PENGARUH CITRA BANK PERKREDITAN RAKYAT TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT  
DENGAN PROSEDUR DAN LAYANAN KREDIT  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Pada PT BPR Waleri Makmur Cabang Surakarta)**



**Disusun Oleh**  
**ARDI IRMANSYAH**

**NIM : C0116 054**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN  
S U R A K A R T A**

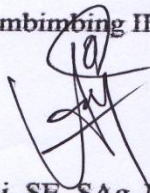
**2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Surakarta, .....2019

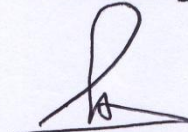
Diterima dengan baik  
untuk dipertahankan

Pembimbing II



(Abdullah Zailani, SE, SAg, M.Pd, M.Si)

Pembimbing I



(Drs. Laksono Sumarto, M.M)

**A. Judul : Pengaruh Citra Bank Perkreditan Rakyat Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Dengan Prosedur Dan Layanan Kredit Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT BPR Waleri Makmur Cabang Surakarta)**

**B. Latar Belakang Masalah**

Faktor prosedur kredit yang diterapkan oleh pihak BPR menjadi salah satu variabel yang memediasi antara citra perbankan dengan keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Faktor berikutnya yang mempengaruhi hubungan antara citra BPR dan keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak BPR. Prosedur kredit yang berbelit-belit, terlalu lama dan kurang konsisten akan lebih menyita waktu sehingga nasabah akan memilih bank yang memiliki sistem pelayanan yang praktis, cepat, tepat serta konsisten. Masyarakat Kota Surakarta yang mayoritas merupakan masyarakat campuran pedesaan dan perkotaan, menyebabkan kephahaman mereka terhadap suatu prosedur-prosedur kredit masih minim. Prosedur kredit yang dinilai mudah, dapat dipahami dan cepat meski dengan suku bunga yang sedikit mahal, kemungkinan akan tetap berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada suatu perbankan.

Dalam rangka mematangkan strategi pemasaran pada BPR khususnya PT BPR Waleri Makmur Cabang Surakarta agar dapat mengikuti persaingan yang ada, maka perlu adanya suatu penelitian. Penelitian tersebut penting untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor-faktor yang telah dijelaskan tersebut dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa suatu bank khususnya transaksi pengambilan kredit pada PT BPR Waleri Makmur Cabang Surakarta.

**C. Perumusan Masalah**

Berdasar pada uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan ke dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh citra Bank Perkreditan Rakyat terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit?

2. Apakah citra Bank Perkreditan Rakyat berpengaruh terhadap prosedur kredit?
3. Apakah citra Bank Perkreditan Rakyat berpengaruh terhadap layanan kredit?
4. Apakah prosedur kredit memediasi pengaruh citra BPR terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit?
5. Apakah layanan kredit memediasi pengaruh citra BPR terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh citra Bank Perkreditan Rakyat terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra Bank Perkreditan Rakyat terhadap prosedur kredit.
3. Untuk menguji dan mengukur pengaruh citra Bank Perkreditan Rakyat terhadap layanan kredit
4. Untuk mengetahui efek mediasi prosedur kredit pada pengaruh citra BPR terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.
5. Untuk mengetahui efek mediasi layanan kredit pada pengaruh citra BPR terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

#### **E. Hipotesis**

Berdasarkan pada kerangka pemikiran teoritis di atas, maka hipotesis-hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

1. Diduga terdapat pengaruh citra Bank Perkreditan Rakyat terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.
2. Diduga Citra Bank Perkreditan Rakyat berpengaruh terhadap prosedur kredit.
3. Diduga Citra Bank Perkreditan Rakyat berpengaruh terhadap layanan kredit.
4. Diduga Prosedur kredit memediasi pengaruh citra BPR terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.
5. Diduga Layanan kredit memediasi pengaruh citra BPR terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

## **F. Metode Penelitian**

### 1. Ruang Lingkup Penelitian

Objek penelitian ini adalah nasabah PT BPR Weleri Makmur Cabang Surakarta.

### 2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 800 nasabah yaitu seluruh nasabah aktif PT BPR Weleri Makmur Cabang Surakarta yang berjumlah 800 nasabah aktif. Besarnya sampel berdasarkan Tabel Krejcie ditetapkan 260 nasabah sebagai responden.

### 3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

### 4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Kuesioner
- a. Wawancara

### 5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi jalur dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Uji Validitas dan Reliabilitas
- b. Uji Asumsi Klasik
- c. Analisis Regresi Jalur

### 6. Hasil Analisis Data

#### a. Uji Instrumen Penelitian

Berdasarkan pada uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas diketahui bahwa tiap item pertanyaan valid dan reliabel memenuhi syarat untuk pengumpulan data.

#### b. Uji Asumsi Klasik

Telah lolos uji prasyarat analisis oleh karena itu layak untuk memprediksi analisis berikutnya.

## c. Analisis Regresi Jalur

Tabel I  
Hasil Analisis Regresi Citra BPR Dimediasi Prosedur Kredit

Variabel		B	t	Sig
Hipotesis 3				
Citra BPR	→ Keputusan Pengambilan Kredit	0,892	21,819	0,000***
Regresi Citra BPR Terhadap Prosedur Kredit (H1)				
Citra BPR	→ Prosedur Kredit	0,814	14,098	0,000
Hipotesis 4				
Citra BPR	→ Keputusan Pengambilan Kredit	0,312	10.723	0.000***
Prosedur Kredit		0.449	18.060	0.000***

Tabel 2.  
Hasil Analisis Regresi Citra BPR Dimediasi Pelayanan

Variabel		B	t	Sig
Hipotesis 3				
Citra BPR	→ Keputusan Pengambilan Kredit	0,892	21,819	0,000***
Regresi Citra BPR Terhadap Pelayanan (H2)				
Citra BPR	→ Pelayanan	0,865	13,587	0,000***
Hipotesis 5				
Citra BPR	→ Keputusan Pengambilan Kredit	0,312	10.723	0.000***
Pelayanan		0.247	11.284	0.000***

Keterangan: \*\* $p < 0,05$  sig. pada  $\alpha = 5\%$ ; \*\*\* $p < 0,01$  sig. pada  $\alpha = 1\%$ .

## G. Kesimpulan dan Saran

### 1. Kesimpulan

- a. Ada hubungan dan pengaruh yang signifikan antara citra BPR dengan prosedur kredit. Penelitian ini memberikan bukti bahwa citra BPR yang

baik bagi nasabah memiliki hubungan dengan prosedur pemberuan kreditnya.

- b. Ada hubungan dan pengaruh yang signifikan antara citra BPR dengan pelayanan kredit. Penelitian ini memberikan bukti bahwa citra BPR yang baik bagi nasabah memiliki hubungan dengan pelayanan kreditnya.
- c. Adanya hubungan dan pengaruh yang signifikan dan secara langsung antara citra BPR dengan keputusan nasabah mengambil kredit.
- d. Citra BPR berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit. Pengaruh citra BPR terhadap keputusan nasabah mengambil kredit ini tetap signifikan ketika dimasukkan variabel prosedur kredit dalam persamaan. Hal ini menunjukkan adanya efek parsial mediasi dari prosedur kredit. Artinya adanya prosedur kredit yang baik dapat meningkatkan keputusan nasabah mengambil kredit, disamping citra BPR yang baik dimata nasabah.
- e. Citra BPR berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit. Pengaruh citra BPR terhadap keputusan nasabah mengambil kredit ini tetap signifikan ketika dimasukkan variabel pelayanan kredit dalam persamaan. Hal ini menunjukkan adanya efek parsial mediasi dari pelayanan kredit. Artinya secara bersama-sama adanya pelayanan kredit yang baik dan citra BPR yang baik dimata nasabah dapat meningkatkan keputusan nasabah mengambil kredit.
- f. Keputusan nasabah mengambil kredit dipengaruhi oleh Citra BPR, Prosedur Kredit dan Pelayanan sebesar 91,20% sedangkan sisanya 8,80% dipengaruhi oleh factor lain diluar model penelitian ini.

## 2. Saran

- a. Apabila dilihat dari hasil perhitungan hubungan Citra BPR yang dimiliki oleh PT. BPR Weleri Makmur Surakarta adalah kecil, hal itu menandakan bahwa Citra BPR yang dimiliki oleh PT. BPR Weleri Makmur Surakarta memang masih kurang. Untuk itu sebaiknya PT. BPR Weleri Makmur Surakarta lebih meningkatkan Citra BPR agar menjadi

positif, karena semakin baik citra suatu BPR maka nasabah akan lebih percaya dalam mengambil kredit pada BPR tersebut.

- b. Mengingat pada hasil perhitungan mengenai Prosedur Kredit yang diberikan oleh PT. BPR Weleri Makmur Surakarta kepada nasabah mempunyai efek mediasi secara parsial, hal itu menandakan bahwa Prosedur Kredit yang diberikan oleh PT. BPR Weleri Makmur Surakarta sudah sesuai dengan keinginan masyarakat, namun hal itu tidak menutup kemungkinan untuk dapat lebih dimaksimalkan lagi agar bisa menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam mengambil kredit dan mengambil kredit lagi suatu hari nanti.
- c. Pada hasil perhitungan mengenai pelayanan kredit yang diberikan oleh PT. BPR Weleri Makmur Surakarta kepada nasabah mempunyai efek mediasi secara parsial namun lebih kecil dari efek mediasi prosedur kredit, hal itu menandakan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Weleri Makmur Surakarta masih perlu ditingkatkan lagi dengan cara meningkatkan unsur keramahan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan sehingga nasabah merasa puas apa yang telah diberikan PT. BPR Weleri Makmur Surakarta kepada nasabah yang mengambil kredit.
- d. Citra BPR, Prosedur Kredit dan Pelayanan memberikan sumbangan sebesar 91,20% terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Sedangkan 8,20% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini. Untuk itu perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Misalnya lokasi, persepsi harga, suku bunga dan sebagainya.