

**PENGARUH SUKU BUNGA, KUALITAS LAYANAN, DAN  
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
MEMINJAM KREDIT USAHA RAKYAT  
DI BANK BRI KRIAN,  
SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen**



oleh :

**TAUPIK RAHMAN**  
**NIM 2013210223**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH SUKU BUNGA, KUALITAS LAYANAN, DAN  
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
MEMINJAM KREDIT USAHA RAKYAT  
DI BANK BRI KRIAN,  
SIDOARJO**

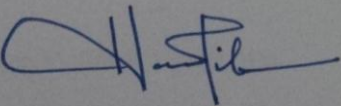
Diajukan oleh :

**Taupik Rahman**

**NIM : 2013210223**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal :30 Januari 2017

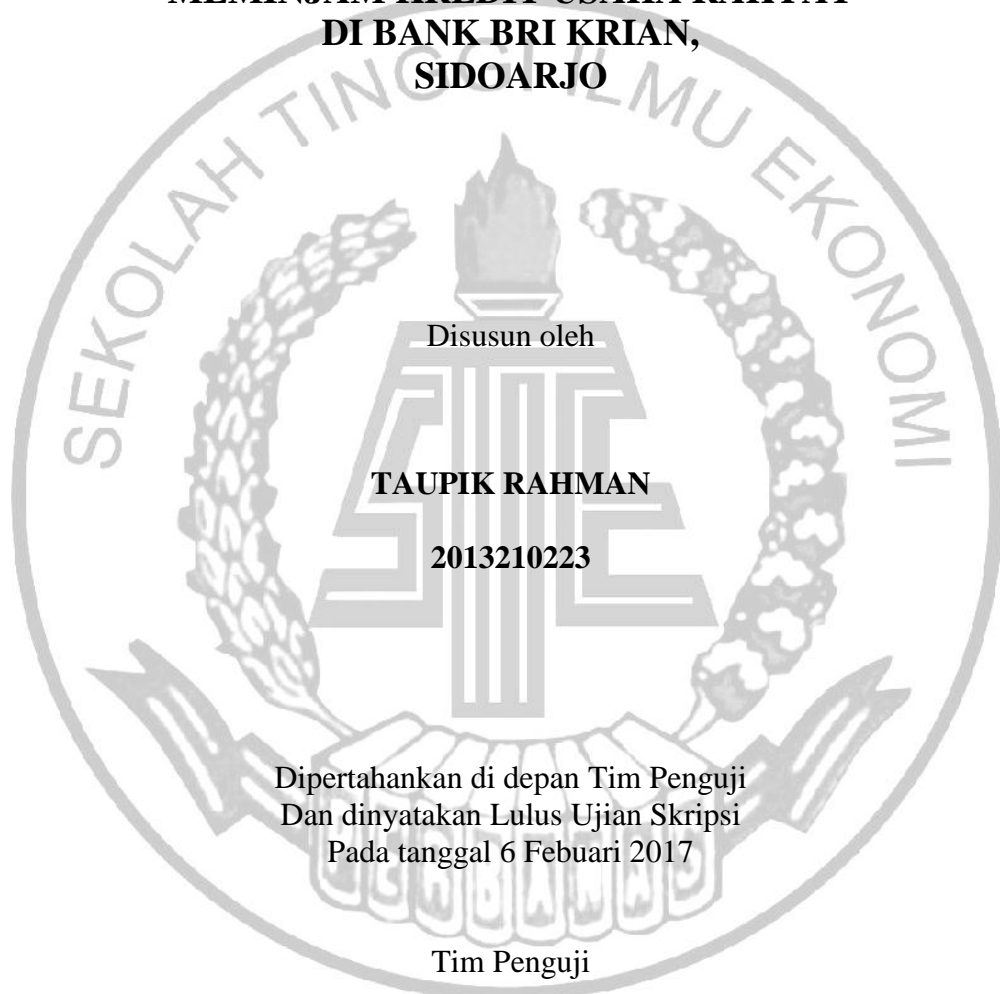


(Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM)

(Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM)

# SKRIPSI

## PENGARUH SUKU BUNGA, KUALITAS LAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMINJAM KREDIT USAHA RAKYAT DI BANK BRI KRIAN, SIDOARJO



Tim Penguji	
Ketua	: Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH
Sekretaris	: Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM.
Anggota	: Burhannudin, S.E.,M.Si., Ph.D

## PENGESAHAN SKRIPSI

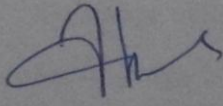
N a m a : Taupik Rahman  
Tempat, Tanggal Lahir : Barito Kuala, 31 Desember 1994  
N.I.M : 2013210223  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
J u d u l : Pengaruh Suku Bunga, Kualitas Layanan, Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Nasabah Meminjam Kredit Usaha Rakyat Di Bank BRI Krian, Sidoarjo

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

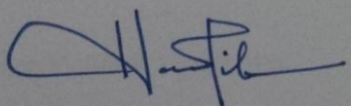
Ketua Program Sarjana Manajemen, Dosen Pembimbing,

Tanggal: 28 Febuari 2017

Tanggal: 28 Febuari 2017



**Dr. Muazaroh, S.E., M.T.**



**(Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM)**

**Dr. Muazaroh, S.E., M.T.**

**Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM**

## MOTTO & PERSEMBAHAN

*KEGAGALAN ADALAH KESUKSESAN YANG TERTUNDA  
,BERSYUKURLAH ATAS APA YANG KITA PUNYA, MAKA  
KITA TAKKAN PERNAH RISAU ATAS APA YANG BELUM  
TERWUJUD*

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya mampu untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk semua orang-orang hebat yang telah sangat berjasa dalam hidup saya. Rasa terimakasih yang tak terhingga saya tujukan untuk:

1. Ibu saya Hj Faridah dan Ayah saya H.Ahmad Hijazi yang telah menjadi contoh dan tauladan yang baik untuk menjalani hidup ini, selalu mendukung serta berdoa tanpa henti untuk kesuksesan anak-anaknya, dan rela berkorban demi kebahagiaan anak-anaknya. Beribu terimakasih untuk mereka sehingga saya dapat menyelesaikan studi S1 jurusan Manajemen di STIE Perbanas Surabaya.
2. Keluarga besar saya Hamkani, Yuli Mari Yani, Nilly Ily Yani, Saipul K, dan Agung Saputro yang selalu mendukung dan memberikan semangat tiada henti, Terima kasih kepada mereka yang selalu membantu dan mengusahakan sehingga skripsi ini mampu terselesaikan dengan tepat waktu.

3. Dosen pembimbing saya Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, MM. yang telah membimbing dan selalu memberikan masukan demi kesempurnaan hasil skripsi saya, segala jasa Bapak Nadjib tidak akan pernah saya lupakan.
4. Dosen Wali Saya Dra. Ec. ANIEK MASCHUDAH I, M.Si. yang selalu membimbing saya dalam proses perkuliahan dari awal hingga akhir.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan STIE Perbanas Surabaya serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Para pejuang skripsi anak bimbingan bapak Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, MM., Ivany, Bhayu Angga K dan Ilhaq yang selalu menemani dan saling membantu satu sama lain sampai kami dinyatakan lulus bersama-sama.
7. Kepada teman sekaligus sahabat Bhayu Angga K, Ivany R, M. Ilhaq A Adria Yudi, Moch Ali Murtadlo, Meriba, M Kholil, Aini Rachmawati, Dina, Kristin, Rachmatia, Rosydiana, Gadis Astehria, Putra, Ririn, Firdaus dan Ratna yang selalu memotivasi & membantu dalam menjalankan kuliah dan semoga kita sukses dan bisa menjadi orang-orang yang berguna bagi orang banyak, nusa bangsa dan jangan lupa membahagiakan kedua orang tua kita, Amin.
8. Warga kos Nginden 2 No. 95, Bapak dan Ibu kost, teman kost Bhayu Angga K, Nuzul, Iwan, Fauzi, Arif, Taufan, sohib dan lainnya yang telah menemani saya suka maupun duka ketika di kost

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat serta kehendak-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH SUKU BUNGA, KUALITAS LAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMINJAM KREDIT USAHA RAKYAT DI BANK BRI KRIAN, SIDOARJO” Skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi Jurusan Manajemen Konsentrasi Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak terkait sehingga dengan penuh rasa hormat peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Lutfi, SE, M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM selaku dosen pembimbing
3. Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya
4. Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.Si. selaku dosen wali
5. Seluruh Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Staf Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya
7. Semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu peneliti masih mengharapkan adanya kritik maupun saran dari semua

pihak yang diharapkan bersifat membangun kedepannya. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak.

Surabaya, 28 Febuari 2017



Penulis



## DAFTAR ISI

Hal

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO &amp; PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Landasan Teori.....	18
2.3. Kerangka Penelitian .....	33
2.4. Hipotesis Penelitian.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Rancangan Penelitian .....	36
3.2. Batasan Penelitian .....	36
3.3. Identifikasi Variabel.....	37
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37
3.5. Instrumen Penelitian. ....	41
3.6. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	43
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	45
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	45
3.9. Teknik Analisis Data.....	46
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1. Gambaran Subyek Penelitian .....	54
4.2. Analisis Data .....	59
4.3. Pembahasan.....	78

**BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	82
5.3. Saran .....	83

**DAFTAR RUJUKAN**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi KUR	2
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan penelitian terdahulu	17
Tabel 2.2 Ketentuan dan Syarat KUR Bank BRI	21
Tabel 3.1 Tabel Interval Class	41
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuisisioner	42
Tabel 3.3 Uji Durbin Watson	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan	57
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Transaksi	58
Tabel 4.7 Uji Validitas Sampel Kecil	59
Tabel 4.8 Uji Validitas Sampel Besar	60
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Sampel Kecil	62
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Sampel Besar	63
Tabel 4.11 Interval Kelas	64
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Suku Bunga	62
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Layanan	65
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Word Of Mouth</i>	66
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolonieritas	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi	71

Tabel 4.19	Hasil Durbin Watson Test	71
Tabel 4.20	Hasil Uji Heterokedastisitas	72
Tabel 4.21	Hasil Uji Linier Berganda	73
Tabel 4.22	Hasil Uji Simultan F	75
Tabel 4.23	Hasil Analisis $R^2$	76
Tabel 4.24	Hasil Analisis Uji T	77



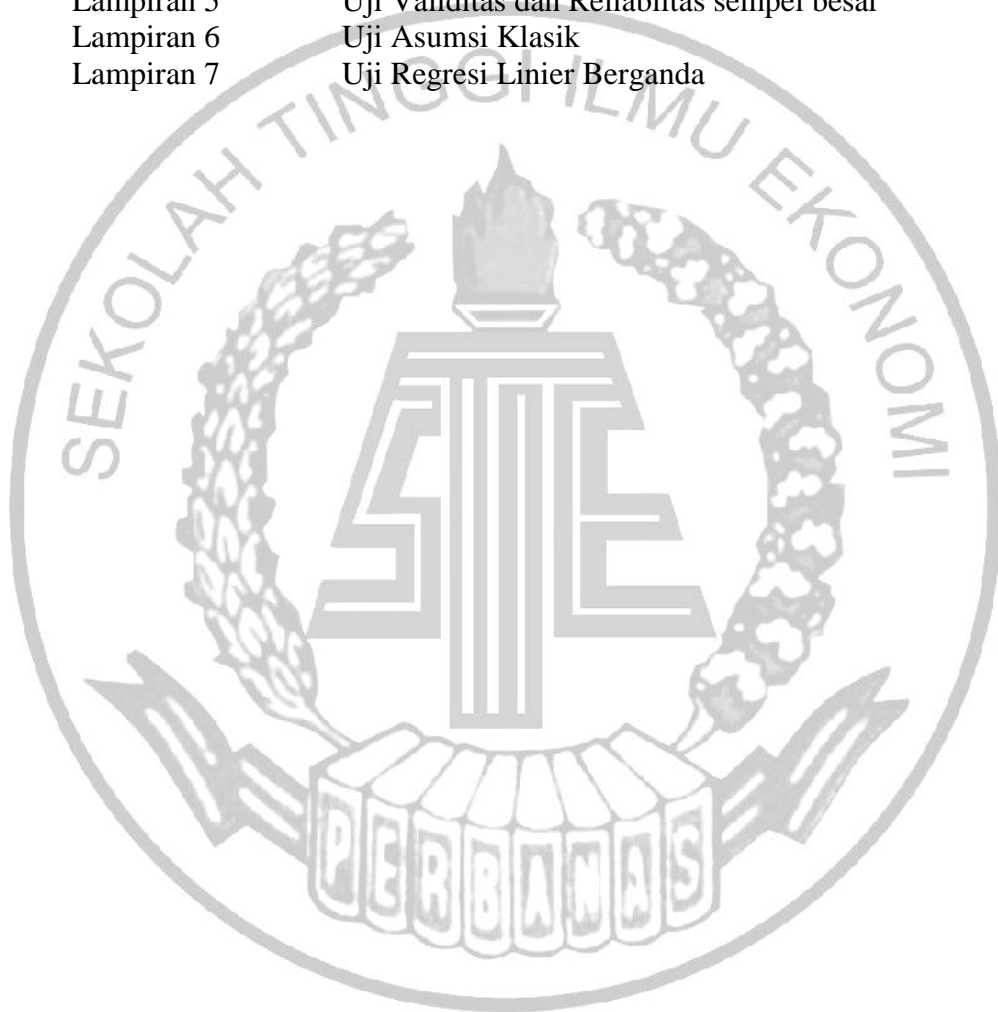
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Nawaz Ahmad	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Agilwaseso	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran M Usman dan N Usman	16
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Peneliti	33



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisiner Peneliti
Lampiran 2	Data Responden dan Tanggapan Responden
Lampiran 3	Hasil Analisis Deskriptif
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas sempel kecil
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas sempel besar
Lampiran 6	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7	Uji Regresi Linier Berganda



**THE EFFECT OF INTEREST RATES, SERVICE QUALITY, AND WORD  
OF MOUTH DECISION ON BORROWING CREDIT BUSINESS  
PEOPLE IN BANK BRI KRIAN, SIDOARJO**

**TAUPIK RAHMAN**  
**STIE Perbanas Surabaya**  
**E-mail : [2013210223@students.perbanas.ac.id](mailto:2013210223@students.perbanas.ac.id)**  
**Graha Mutiara Indah, Gresik**

**ABSTRACT**

*The purpose of research was to determine effect of interest rates, service and Word Of mouth against the customer's decision KUR BRI Krian, Sidoarjo. The research titled "THE EFFECT OF INTEREST RATES, SERVICE QUALITY, AND WORD OF MOUTH DECISION ON BORROWING CREDIT BUSINESS PEOPLE IN BANK BRIKRIAN, SIDOARJO". The Populations of research customers Bank BRI Krian who use KUR. Sample use 74 respondents which were selected based on the sampling technique used purposive sampling technique. Methods of data collections using a questionnaire with skala likert. Data were analyzed using analysis validity, Reliability, Descriptive, Classical Assumptions test, Linear T test, and F Test. The research using SPSS 16. Based on the calculations and result that interest rates, service and word of mouth have a significant effect either simultaneously or partial.*

***Keyword : Interest Rates, Service Quality, Word Of Mouth , Decision On Borrowing KUR In Bank BRI Krian***

**PENGARUH SUKU BUNGA, KUALITAS LAYANAN, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMINJAM KREDIT USAHA RAKYAT DI BANK BRI KRIAN, SIDOARJO**

**TAUPIK RAHMAN**  
**STIE Perbanas Surabaya**  
**E-mail : [2013210223@students.perbanas.ac.id](mailto:2013210223@students.perbanas.ac.id)**  
**Graha Mutiara Indah, Gresik**

**ABSTRAK**

*Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh suku bunga, layanan dan Word Of Mouth terhadap keputusan nasabah meminjam KUR di Bank BRI Krian, Sidoarjo. Penelitian ini berjudul "PENGARUH SUKU BUNGA, KUALITAS LAYANAN, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMINJAM KREDIT USAHA RAKYAT DI BANK BRI KRIAN, SIDOARJO" . Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Krian yang menggunakan KUR.Sempel yang diambil sebesar 74 responden. teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Analisis data menggunakan analisis validitas, Reliabilitas, uji deskriptif, Asumsi Klasik, Uji T, dan Uji F. Penelitian ini menggunakan SPSS 16. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa suku bunga, layanan dan Word Of Mouth memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan atau parsial terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian,Sidoarjo.*

***Keyword :Suku Bunga, Kualitas Layanan, Word Of Mouth, Keputusan Nasabah Meminjam Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Krian,Sidoarjo.***