

**PENGARUH SUKU BUNGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS
LAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT BANK RAKYAT
INDONESIA TERHADAP KEPUTUSAN MEMINJAM
NASABAH USAHA MIKRO DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

NAFILA NUR DIANA

2013210752

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH SUKU BUNGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS
LAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT BANK RAKYAT
INDONESIA TERHADAP KEPUTUSAN MEMINJAM
NASABAH USAHA MIKRO DI SURABAYA**

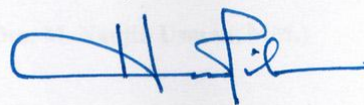
Diajukan oleh

NAFILA NUR DIANA

NIM : 2013210752

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 26 September 2017



Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, MM.

SKRIPSI

**PENGARUH SUKU BUNGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS
LAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT BANK RAKYAT
INDONESIA TERHADAP KEPUTUSAN MEMINJAM
NASABAH USAHA MIKRO DI SURABAYA**

Disusun oleh :

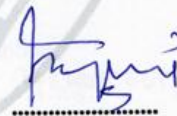
NAFILA NUR DIANA

NIM : 2013210752

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 22 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : (Emma Yulianti, S.E.,MM.)



.....

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



.....

Anggota : (Dr. Ronny, S.KOM M.Kom.,MH.)



.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nafila Nur Diana
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 14 April 1995
N.I.M : 2013210752
Program Studi : Manajemen
Program pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Suku Bunga, Citra Merek Dan Kualitas Layanan Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Terhadap Keputusan Meminjam Nasabah Usaha Mikro Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,
Tanggal: 20 September 2017

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 26 September 2017



(Dr. MUAZAROH S.E., M.T)



(Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, MM.)

MOTTO

“JANGAN TAKUT. KAMU PASTI BISA”

Kalimat ini merupakan kalimat yang sering diucapkan oleh ibu saya tercinta, yang selalu menjadi penyemangat saya setiap kali saya berpikir untuk putus asa dan menyerah pada keadaan. Kalimat ini yang selalu menjadi pengingat saya bahwa ada ibu saya yang sedang menunggu anaknya untuk sukses, thanks for everything my other half♥

**“ BE A GIRL WITH A MIND, A WOMAN WITH
ATTITUDE, AND A LADY WITH CLASS”**

&

**“ STAY PRETTY. BE EDUCATED. DRESS WELL.
GET MONEY”**



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillah pertama-tama saya ucapkan karena pada akhirnya saya bisa menyelesaikan kuliah tepat waktu. Akhirnya bisa bernafas lega setelah 4 tahun masa perkuliahan ini.

- Orang Tua Tercinta -

Dengan penuh kebahagiaan dan ketulusan, nafila persembahkan skripsi ini untuk orang tua nafila tercinta. Tanpa doa dari ayah dan ibu nafila bukan apa-apa dan tidak mungkin bisa mencapai titik ini. Terima kasih buat semua yang sudah ayah dan ibu berikan untuk nafila, maaf kalau sampai saat ini nafila masih banyak merepotkan ayah dan ibu. Skripsi ini tidak sebanding dengan apa yang sudah ayah dan ibu berikan, tapi semoga skripsi ini dapat memberi sedikit kebahagiaan untuk ayah dan ibu. Nafila selalu berdoa kepada Allah agar Allah selalu memberi kesehatan dan umur yang panjang untuk ayah dan ibu, agar nafila bisa terus membahagiakan dan membanggakan ayah dan ibu, Aamiin. Loveyou my everything, yah bu♥

- Kakak dan Adikku Tersayang -

Dengan penuh kebanggaan saya persembahkan juga untuk kakak-kakak saya **Yusi Nur Fitriana dan Haris Pramitfa**, sendiri di Surabaya sudah mengajarkan saya banyak hal termasuk kedewasaan untuk melakukan semuanya sendiri, fil tau kalau kalian selalu mendoakan yang terbaik untuk fil. Dan untuk adik-adik saya **Angraini, Cheryl dan Syakirah** semoga kalian cepet gede dan bisa bangga orang tua kalian melebihi kakak kalian ini, Aamiin.

- Dosen-dosen Terbaik -

Dengan segala hormat saya persembahkan dan saya ucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Nadjib Usman selaku pembimbing saya, terima kasih untuk kesabaran dan waktunya selama ini pak. Maaf selama skripsi ini saya banyak menyusahkan dan merepotkan bapak, sungguh Bapak adalah pembimbing terbaik yang pernah ada. Terima kasih juga untuk Bapak Lutfi, Ibu Muazaroh, Ibu Tjahjani, Ibu Ema, Ibu Lindi, Pak Rony serta seluruh civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak membantu saya.

- My Precious One -

How lucky I am to have you. Your smile, your little jokes and the way you laugh lights up my day. Im lucky to have u in my life cus I know ill never find anyone like u, u r perfect even when u say u r not. Terima kasih sudah nemenin aku selama skripsi ini meskipun kamu datengnya telat pas aku mau pergi hahaha terima kasih sudah ngehibur aku sama guyonan recehmu, makasih udah gangguin aku kalo pas lagi revisian, gonna miss that moment when we r away :) semua cerita-cerita itu bakal aku simpen dan aku inget sampek aku tua. Ilveyou tothemoon n back **Don14*93♥**

- Sahabatku Tersayang -

Terrrrimaaaa kasih buat sahabatku tersayang **Sakina Maulidiyah** udah bantuin skripsiku selama ini, maaf sering mengganggu waktu tidur siangnya dan makasih buat sabarnya selama ngajarin aku. Dan makasih juga buat sahabat rasa dulur **Awang Eka Putri Risonia** akhire kita lulus bareng kan? Kon seh akal-akal kate lulus disikan hahaha makasih buat awang udah nemenin aku selama ini buat seneng dan susah. Makasih udah support aku selama ini, aku beruntung duwe sahabat macem kon, sukses bareng yo wangggg!!!

Buat sahabatku yang paling ngeribetin **Denada Rosalindha**, terima kasih buat semuanya, makasih udah mau nemenin aku kemana-mana, makasih udah ngehibur aku pas lagi buntu skripsi, makasih udah ngeribetin aku selama aku skripsi, makasih udah ngenalin aku ke temenmu sampek aku bisa bahagia lagi hahaha. Bakalan kangen sama misuhmu, kangen kamu berantakin kamarku, kangen your bigmilk hahaha tetep jadi sahabat ter-ribet ya meskipun habis ini bakal susah ketemu♥ eh lupa, makasih juga buat mantannya **Faisal Deryanto**, makasih udah ngehibur aku selama skripsi ini juga yaa. Semoga kalian dipertemukan dilain waktu dengan keadaan yang lebih baik Aamiin...

Buat **Rini Ummaida Dewi** akhirnya kita lulus bareng yaw lik, terima kasih udah support aku selama ini, gonna miss bobo bareng dan jengkelno u.

Buat **Agustin Tri Susanti** temen dari semester satu sampek semester akhir. Sampek satu pembimbing bareng dan akhirnya lulus bareng, Alhamdulillah akhirnya kita bebas hahaha terima kasih udah saling support selama ini dan makasih mau jadi orang yang bijak kalo nangepin curhatanku yang alay. Maaf kalau selama ini aku banyak salahnya, see u on top san. Loveyou...

Buat **Alfina Nur Afifah, Ichda Vellayati, Jihan Ita Salsabila** terima kasih sudah jadi teman terbaik selama kuliah ini. Terima kasih udah ngajak maen kalo lagi buntu, makasih udah diajakin giling makanan terus, gonna miss u rek

Buat temen satu bimbinganku **Rega, Mirda, Umi dan Afif** makasih udah mau berbagi pikiran selama bimbingan ini rek. Makasih udah gupuhin biar cepet2 sidang hahaha see u on top

Masih banyak lagi yang membantu tapi tidak bisa disebutkan satu persatu. But, aku bahagia dan bangga bisa memiliki dan mengenal kalian semua, saya harus sukses lagi dan masih banyak cita-cita lainnya yang harus saya capai. Dengan mengucap Alhamdulillah, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua.

Salam kasih saya, Nafila Nur Diana

YOUTH n SUCCESS!!!

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
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	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	41
3.2 Batasan Penelitian	42
3.3 Identifikasi Variabel.....	42
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	43
3.5 Instrumen Penelitian.....	47
3.6 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	48
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	51
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	51
3.9 Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	60
4.2 Analisis Data	63

4.3 Pembahasan..... 82

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 87
5.2 Keterbatasan Penelitian..... 88
5.3 Saran..... 88

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

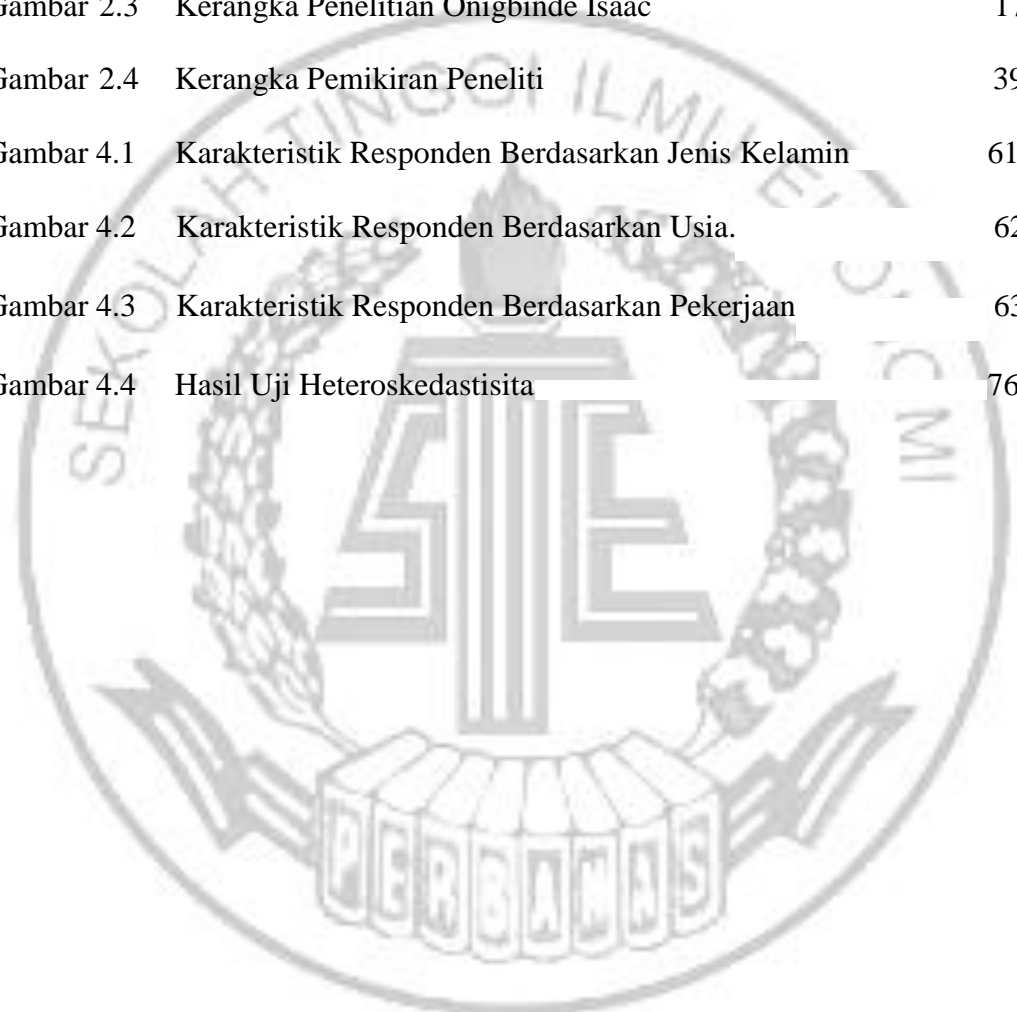


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi KUR di Indonesia	4
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Skala Interval	47
Tabel 3.2 Kisi-kisi kuisioner	47
Tabel 3.3 Uji Durbin Watson	55
Tabel 4.1 Skala Interval	64
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Variabel Suku Bunga	65
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Variabel Citra Merek	66
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan	67
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Meminjam	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	75
Tabel 4.13 Uji Durbin-Watson	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
Tabel 4.16 Hasil Uji F	80
Tabel 4.17 Hasil Uji t	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian Shobirin	13
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian Muhammad Usman	15
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian Onigbinde Isaac	17
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Peneliti	39
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.	62
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisita	76



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi
- Lampiran 3 Output Analisis Deskriptif
- Lampiran 4 Uji Validitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 6 Uji Validitas Sampel Besar
- Lampiran 7 Uji Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 8 Skala Interval Tanggapan Responden
- Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik



***The Influence Of Interest Rate, Brand Image And Service Quality Of BRI
Towards The Decision Of Borrowing Micro Business Customers
In Surabaya***

NAFILA NUR DIANA

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : 2013210752@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to describes (1) does the interest rate of KUR of Bank BRI has a significant effect on the decision to borrow micro business customers in Surabaya (2) does the brand image of KUR of Bank BRI have a significant effect on the decision of borrowing micro business customers in Surabaya (3) does the service quality of the KUR of Bank BRI has significant influence to the decision of borrowing micro business customers Surabaya (4) do the interest rate, brand image, and service quality have a significant effect on the decision of borrowing micro business customers in Surabaya. The population in this study are customers of Bank BRI Surabaya. The selected sample is the micro business customers in Surabaya using the KUR product from Bank BRI Surabaya, which is calculated using purposive sampling and run into 110 respondents. The type of data used in this study is the primary data type. Data collection methods used in this study is through the distribution of questionnaires. The method of analysis used in the study is by using multiple linear regression method. The results of this study explain that interest rates, brand image, and quality of services of KUR of Bank BRI, both partially and simultaneously have a significant influence on the decision to borrow micro business customers in Surabaya. These results explain that changes in interest rates, brand image and the quality of services offered by Bank BRI through small business loans can have an impact on the decision of micro business customers residing in Surabaya for lending.

Keywords: Interest Rate, Brand Image, Quality Of Services, Borrowing Decision.