

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP HUBUNGAN SUKU
BUNGA KREDIT, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUTUSAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (STUDI PADA
PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)TBK, KANTOR
CABANG MADIUN)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1) Program Studi
Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

**Nama : Riska Yunitasari
NIM : 12440461
Program Studi : Akuntansi S1**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Persepsi Nasabah Terhadap Hubungan Suku Bunga Kredit, Kualitas Pelayanan, Dan Keputusan Kredit Pemilikan Rumah (Studi Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Madiun)

Nama : Riska Yunitasari

NIM : 12440461

Program Studi : Akuntansi SI

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Sata Satu (S-1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo,

Pembimbing I

(Dra.Hj.Khusnatul Zulfa W, MM, Ak, CA)

NIK. 1967082219970512

Pembimbing II

(Arif Hartono, SE, M, SA)

NIK. 1978012020010913

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Titik Rapini, SE, MM)

NIK. 1963050519900111

Dosen Penguji :

(Dra.Hj.Khusnatul Zulfa W, MM, Ak, CA)

NIK. 1967082219970512

(David Efendi, SE, M, Si)

NIK. 1969091319990412

(Dwiaty Marsiwi, SE, M, Si, Ak, CA)

NIK. 1972120319960311

ABSTRAK

Bank BTN merupakan lembaga perbankan yang pertama kali dan dikhususkan menangani bisnis KPR di Indonesia selama kurang lebih 40 tahun. Supaya mampu berperan sebagai badan usaha yang tangguh dan mandiri, bank melalui usaha pemberian kreditnya harus mampu meningkatkan strategi pemasaran yang dapat diterapkan efektif agar mampu bersaing dalam dunia bisnis perbankan dan memperkuat posisi bank BTN di pasaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh tingkat suku bunga kredit dan kualitas pelayanan terhadap permintaan kredit Pemilikan Rumah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun. Peneliti ingin memberikan sumbangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi manajemen dan memberikan sedikit pemaparan tentang suku bunga pinjaman, kualitas pelayanan dan keputusan kredit pemilikan rumah serta hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan teori tentang ilmu pengetahuan di bidang akuntansi

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Madiun yang memperoleh produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dalam periode 1 Januari 2014 sampai dengan 30 Desember 2014 yang berjumlah 577 debitur. data primer yang di gunakan berupa kuesioner yang telah dibagikan kepada responden atau nasabah yang mengambil KPR pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun sejumlah 115 kreditur. Metode yang digunakan untuk mengambil sampel adalah *convenience sampling*. Metode analisis pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda

Hasil penelitian dengan uji secara parsial (t) ini dapat diketahui bahwa suku bunga kredit berpengaruh positif signifikan terhadap permintaan kredit pemilikan rumah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap permintaan kredit pemilikan rumah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun. Sedangkan hasil penelitian dengan uji serempak (F) dapat diketahui bahwa suku bunga kredit dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap permintaan kredit pemilikan rumah. Hasil Uji koefisien determinasi sebesar 37,8 % sedangkan sisanya 62,2% dipengaruhi oleh sebab-sebab lain diluar model.

Kata kunci : Tingkat Suku Bunga Kredit, Kualitas Pelayanan, Permintaan Kredit Pemilikan Rumah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan tak lupa peneliti mengucapkan sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita umatnya ke jaman yang terang benderang saat ini.

Adapun judul skripsi adalah “ Pengaruh tingkat suku bunga kredit dan kualitas pelayanan terhadap permintaan Kredit Pemilikan Rumah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Madiun “. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Starta 1 (S-1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, serta dukungan. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. H. Sulton, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dra. Hj. Khusnatul Zulfa W, MM, Ak, CA selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan juga selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing guna terselesainya skripsi ini.

4. Dwiati Marsiwi, SE, M.Si, Ak, CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan juga selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberi semangat serta petunjuk guna terselesainya skripsi ini..
5. Arif Hartono, SE, M.SA selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberi semangat serta petunjuk guna terselesainya skripsi ini..
6. Dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi serta seluruh karyawan perpustakaan yang telah membantu.
7. Bapak dan Ibuku serta keluargaku tercinta yang telah memberikan dukungan serta do'anya saya ucapkan terima kasih.
8. Teman-teman Mahasiswa Akuntansi S1 angkatan tahun 2012 yang telah banyak membantu, menyemangati dalam melakukan penelitian skripsi ini.

Akhir kata, Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat serta memberi wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan. Dan semoga skripsi ini juga dapat dijadikan sebagai salah satu sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang berminat mengambil meneliti hal yang sama.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ponorogo, Juni 2016

Peneliti,

Riska Yunitasari

MOTTO

Try Everything

Orang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan atau kenyamanan.

Tapi mereka dibentuk melalui kesukaran, tantangan dan air mata. Kemudahan adalah ujian syukur, sedangkan kesulitan adalah ujian sabar.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Kedua orang tuaku bapak Purwadi dan Ibu Hidajatul Kurijati yang selalu memberi do'a, semangat dan kasih sayang yang tiada hentinya.
- Kakakku Lina Purnasari dan adikku Alvim Muhlison yang selalu memberi semangat dan kasih sayang.
- Seluruh dosen-dosen Fakultas Ekonomi tercinta yang selalu memberi semangat dan dukungan
- Seluruh teman-teman Akuntansi S1 angkatan 2012 yang telah membantu yang telah menjadi teman-teman baik
- Teman kerjaku Susiana Restiana dan Erna Hariana Wati yang telah memberikan dan memberikan keceriaan tersendiri dalam keseharian yang penuh kebersamaan

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, Juni 2016



(Riska Yunitasari)
NIM.12440461

DAFTAR ISI

	halaman
Halaman Pengesahan.....	i
Abstrak	ii
Kata Pengantar	iii
Motto	v
Persembahan	vi
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Bank	7
2.1.1.1. Pengertian Bank	8
2.1.1.2. Produk-Produk Bank	9
2.1.2. Kredit.....	12
2.1.2.1. Pengertian Kredit	12
2.1.2.2. Jenis-Jenis Kredit.....	13

2.1.2.3. Syarat Pemberian Kredit.....	17
2.1.2.4. Tingkat Suku Bunga	18
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.1.3.2. Karakteristik Pelayanan	22
2.1.3.3. Tujuan pelayanan.....	23
2.1.3.4. Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4. Kredit Pemilikan Rumah	25
2.1.4.1. Pengertian Kredit Pemilikan Rumah	25
2.1.4.2. Lembaga yang Menjalankan.....	25
2.1.4.3. Prosedur Pemberian Kredit.....	26
2.2. Penelitian Terdahulu	28
2.3. Kerangka Pemikiran	30
2.4. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian	37
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.2.1. Populasi Penelitian.....	38
3.2.2. Sampel Penelitian.....	38
3.3. Jenis dan Metode Pengambilan Data	39
3.3.1. Jenis Data	39
3.3.2. Metode Pengambilan Data	39
3.4. Definisi Operasional Variabel	40
3.5. Metode Analisis Data	44
3.5.1. Statistik Deskriptif	44
3.5.2. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	44

3.5.3. Analisis Regresi	45
3.5.4. Uji Asumsi Klasik.....	47
3.5.5. Pengujian Hipotesis.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian	55
4.1.1. Sejarah Bank Tabungan Negara.....	55
4.1.2. Visi dan Misi Bank Tabungan Negara	56
4.1.3. Struktur Organisasi Ketenagakerjaan Bank Tabungan Negara	58
4.2. Hasil penelitian.....	62
4.2.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	63
4.2.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	66
4.2.2.1. Uji Validitas.....	66
4.2.2.2. Uji Reliabilitas	68
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	69
4.2.3.1. Hasil Uji Multikolinieritas.....	69
4.2.3.2. Hasil Uji Autokoleras	70
4.2.3.3. Hasil Uji Heterokedastisitas	72
4.2.3.4. Hasil Uji Normalitas	73
4.2.4. Analisis Regresi.....	75
4.2.4.1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	75
4.2.4.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
4.2.5. Pengujian Hipotesis.....	78
4.2.5.1. Hasil Uji T	78
4.2.5.2. Hasil Uji F.....	82
4.2.5.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	84

4.3 Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	94
5.2. Keterbatasan	96
5.3. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1. Data Sampel Penelitian	63
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 4.3. Umur Responden.....	64
Tabel 4.4. Pekerjaan Responden	65
Tabel 4.5. Deskriptif Variabel Penelitian.....	66
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4.7. Hasil Uji Reabilitas data	68
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4.9. Kriteria Uji Durbin Watson	71
Tabel 4.10. Hasil Uji Autokolerasi	71
Tabel 4.11. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	73
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_1	75
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_2	76
Tabel 4.15. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4.16. Hasil Uji t Sederhana X_1	79
Tabel 4.17. Hasil Uji t Sederhana X_2	80
Tabel 4.18. Hasil Uji t Berganda.....	81
Tabel 4.19. Hasil Perhitungan Uji F	83
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	85
Tabel 4.21 Suku Bunga Kredit Dan Pemohon Kredit.....	87

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	30
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 2. Daftar Seluruh Jawaban Kuesioner	104
Lampiran 3. Hasil SPSS.....	108
A. Deskripsi Statistik	108
B. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	109
C. Analisis Regresi	113
D. Uji Asumsi Klasik.....	116