



**PENGARUH PERSEPSI SUKU BUNGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT
(STUDI PADA NASABAH KREDIT GADAI CEPAT AMAN (KCA)
PT. PEGADAIAN CABANG DEMAK)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata-1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

INTAN MAKNUNAH

14030120120031

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2024

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, 5 H
Tembalang Semarang Kode/Pos 50275
Tel. Faks (024) 74605407
www.fisip.unidip.ac.id | email: fauq(at)unidip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Intan Maknunah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030120120031
3. Tempat / Tanggal Lahir : Demak, 05 Februari 2003
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Sayung RT 01 / RW 01, Kecamatan Sayung, Kabupaten Demak, Jawa Tengah, 59563

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :
Pengaruh Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit
(Studi Pada Nasabah Kredit Gadai Cepat Aman (KCA) PT. Pegadaian Cabang Demak)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

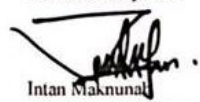
Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 14 Maret 2024

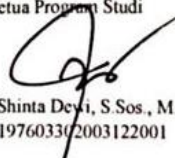
Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

Pembuat Pernyataan


Intan Maknunah
NIM. 14030120120031

Ketua Program Studi


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Pada Nasabah Kredit Gadai Cepat Aman (KCA) PT. Pegadaian Cabang Demak)

Nama Penyusun : Intan Maknunah

NIM : 14030120120031

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 27 Maret 2024

Dekan

Wakil Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

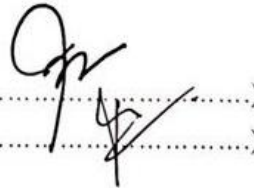
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003

NIP. 196908221994031003


Dosen Pembimbing:

1. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si (.....)
2. Dinalestari Purbawati S.E., M.Si., Akt (.....)



Dosen Penguji:

1. Dra. Apriatni Endang Prihatini M.Si (.....)
2. Dinalestari Purbawati S.E., M.Si., Akt (.....)
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si (.....)



MOTTO

“Ketika aku melibatkan Allah dalam semua rencana dan impianku, dengan penuh keikhlasan dan keyakinan, aku percaya tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih”

“Kesuksesan dan Kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah berbahagia, karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk sebuah karakter kuat untuk melawan segala kesulitan”

(Hellen Keller)

“Sesungguhnya kegagalan adalah pilar kesuksesan. Jadi jangan pernah takut gagal, namun belajarlah dan lakukan langkah-langkah yang lebih baik”

(John Andrew Holmes)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat dan hidayah-nya, Saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya ingin mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Mat Udi. Beliau memang tidak berpendidikan tinggi, namun beliau mampu mendidik penulis dan memberikan dukungan berupa semangat, doa maupun materiil hingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan masa perkuliahan dengan baik. Terima kasih sudah menjadi sosok penyemangat yang paling hebat, Ayah.
2. Pintu surgaku, Ibunda Prasetyowati. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala, Terima kasih sudah menjadi tempat berkeluh kesahku, Bu.
3. Kakakku dan kedua adikku, Latifah, Qurrotul Aini dan Falachatun Najwa. Terima kasih kakakku yang selalu memberikan dukungan dan pemenuhan kebutuhan selama masa perkuliahan. Terima kasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu kalian berikan kepada penulis. Tetaplah menjadi kakak yang terbaik dan tumbuhlah menjadi versi yang paling hebat, Adik-adikku.
4. Teruntuk Sahabat - sahabatku tercinta Difa, Shafa, Naila, Addin, Nabila, Dian dan Mia. Terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama masa perkuliahan. Terima kasih sudah menjadi garda terdepan di masa-masa sulit penulis. Terima kasih telah

mendengarkan keluh kesah penulis selama pengerjaan skripsi ini. Ucapan Syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan sahabat terbaik seperti kalian. *See you on top, guys!*

5. Seluruh Dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat hingga saya mampu menyelesaikan pendidikan S1.
6. Teman-teman Administrasi Bisnis 2020 yang telah menjadi bagian dari cerita dan proses dalam hidup penulis.
7. Seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan yang kalian berikan.
8. Dan terakhir, kepada diri saya sendiri, Intan Maknunah. Terima kasih atas usaha, kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pantang menyerah dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih kepada diri sendiri yang sudah kuat melewati lika-liku kehidupan hingga saat ini. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih sudah memutuskan untuk tidak menyerah di tahun ini, sesulit apapun proses penyerahan skripsi ini kamu telah menyelesaikannya dengan baik dan maksimal. Ini adalah sebuah pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada, Intan. Apapun kekurangan dan kelebihanmu mari rayakan diri sendiri.

**PENGARUH PERSEPSI SUKU BUNGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT (STUDI
PADA NASABAH KREDIT GADAI CEPAT AMAN (KCA) PT.
PEGADAIAN CABANG DEMAK)**

ABSTRACT

Dewasa ini perekonomian dan dunia bisnis berkembang sangat pesat yang berdampak pada meningkatnya permintaan pendanaan dari masyarakat. Penyediaan dana melalui kredit merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan perekonomian nasional. Banyaknya lembaga keuangan yang bermunculan akan menempatkan para pelaku dalam persaingan yang ketat, sehingga setiap pelaku harus bersaing lebih kreatif dan inovatif guna meningkatkan keputusan pengambilan kredit. Salah satu perusahaan pembiayaan yang memberikan kemudahan bagi konsumen yaitu PT. Pegadaian Cabang Demak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi suku bunga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Pegadaian Cabang Demak. Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 97 responden yang merupakan Nasabah KCA pada PT. Pegadaian Cabang Demak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Analisis data penelitian menggunakan analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, serta uji t dan uji F dengan menggunakan alat bantu IBM *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Statistics Version 25*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara persepsi suku bunga, kualitas pelayanan, dan lokasi secara parsial dan simultan terhadap keputusan pengambilan kredit. Berdasarkan hasil tersebut, PT. Pegadaian Cabang Demak disarankan untuk memberikan keringanan dalam pelunasan angsuran, meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam pengelolaan SDM yang dimiliki, serta melakukan perbaikan pada aspek lokasi agar meningkatkan jumlah penyaluran kredit pada PT. Pegadaian Cabang Demak.

Kata Kunci : Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Keputusan Pengambilan Kredit

THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS OF INTEREST RATES, SERVICE QUALITY AND LOCATION ON CREDIT TAKING DECISIONS (STUDY ON CUSTOMER OF FAST SECURE PAWN CREDIT (KCA) PT. PEGADAIAN DEMAK BRANCH)

ABSTRACT

Today, the economy and the business world are growing very rapidly, which has an impact on increasing demand for funding from the public. Provision of funds through credit is an effort by the government to improve the national economy. The number of financial institutions that have sprung up will place the actors in fierce competition, so that each actor must compete more creatively and innovatively in order to increase credit decisions. One of the finance companies that provides convenience for consumers is PT Pegadaian Demak Branch.

This study aims to determine the effect of perceived interest rates, service quality, and location on credit decisions at PT Pegadaian Demak Branch. The type of research used is explanatory research with the number of samples used is 97 respondents who are KCA customers at PT Pegadaian Demak Branch. The sampling technique used is nonprobability sampling with accidental sampling and purposive sampling approaches. The research data analysis used validity test analysis, reliability test, correlation coefficient test, determination coefficient test, simple linear regression analysis, multiple linear regression analysis, classical assumption test, and t test and F test using IBM Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Statistics Version 25.

The results of this study indicate that there is a significant influence between the perception of interest rates, service quality, and location partially and simultaneously on credit decision making. Based on these results, PT Pegadaian Demak Branch is advised to provide relief in repaying installments, improve service quality, especially in managing its human resources, and make improvements to the location aspect in order to increase the amount of lending at PT Pegadaian Demak Branch.

Keywords: Perception of Interest Rates, Service Quality, Location, Credit Decision Making

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Pada Nasabah Kredit Gadai Cepat Aman (KCA) PT. Pegadaian Cabang Demak) sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis sangat menyadari bahwa selama proses penyusunan skripsi ini, terdapat berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Hari Susanta Nugraha N., M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi SI Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Dinalestari Purbawati S.E., M.Si., Akt selaku dosen pembimbing 2 sekaligus dosen penguji yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Dra. Apriatni Endang Prihatini M.Si selaku dosen wali sekaligus dosen penguji yang telah membantu selama perkuliahan.

7. Seluruh dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian yang telah diberikan oleh penulis.
9. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penyusunan dan penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi. Penulis juga ingin menyampaikan permohonan maaf apabila masih terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Besar harapan penulis, skripsi ini dapat menambah wawasan pembaca dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Semarang, 1 Maret 2024

Intan Maknunah
NIM. 14030120120031

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.5 Kerangka Teori.....	19
1.5.1 Perilaku Konsumen	19
1.5.2 Pemasaran	21
1.5.3 Persepsi Suku Bunga.....	24
1.5.4 Kualitas Pelayanan	25
1.5.5 Lokasi.....	28
1.5.6 Keputusan Pengambilan Kredit.....	30
1.5.7 Pengaruh Antar Variabel.....	34
1.6 Penelitian Terdahulu	38
1.7 Hipotesis.....	42
1.8 Definisi Konseptual.....	43
1.8.1 Persepsi Suku Bunga.....	43
1.8.2 Kualitas Pelayanan	43
1.8.3 Lokasi.....	43
1.8.4 Keputusan Pengambilan Kredit.....	44
1.9 Definisi Operasional.....	44

1.9.1 Persepsi Suku Bunga.....	44
1.9.2 Kualitas Pelayanan	45
1.9.3 Lokasi.....	47
1.9.4 Keputusan Pengambilan Kredit.....	48
1.10 Metode Penelitian.....	49
1.10.1 Tipe Metode Penelitian	49
1.10.2 Populasi dan Sampel	49
1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	51
1.10.4 Jenis dan Sumber Data	53
1.10.5 Skala Pengukuran.....	54
1.10.6 Teknik Pengumpulan Data.....	55
1.10.7 Teknik Pengolahan Data	56
1.10.8 Teknik Analisis Data.....	57
1.10.9 Analisis Koefisien Korelasi	59
1.10.10 Analisis Koefisien Determinasi	60
1.10.11 Analisis Regresi	61
1.10.12 Uji Asumsi Klasik.....	62
1.10.13 Uji Hipotesis	64
BAB II GAMBARAN UMUM PT. PEGADAIAN CABANG DEMAK	67
2.1 Sejarah Singkat PT Pegadaian (Persero).....	67
2.2 Logo PT. Pegadaian (Persero).....	68
2.3 Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero)	70
2.3.1 Visi.....	70
2.3.2 Misi	70
2.4 Budaya PT. Pegadaian (Persero).....	70
2.5 Bidang Usaha PT. Pegadaian (Persero)	72
2.6 Produk dan Jasa PT. Pegadaian Cabang Demak.....	73
2.7 Lokasi dan Kontak PT. Pegadaian (Persero)	79
2.7.1 Lokasi dan Kontak PT. Pegadaian Cabang Demak	79
2.7.2 Unit Perusahaan Cabang PT. Pegadaian Cabang Demak	79
2.8 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero).....	80
2.8.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Demak.....	80
2.8.2 Deskripsi Pekerjaan (<i>Job Description</i>)	80
2.9 Karakteristik Responden	83

2.9.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
2.9.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	84
2.9.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Marital.....	85
2.9.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	85
2.9.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	86
2.9.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Per Bulan	88
2.9.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pengambilan Kredit.....	89
BAB III PENGARUH PERSEPSI SUKU BUNGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT (STUDI PADA NASABAH KREDIT GADAI CEPAT AMAN (KCA) PT. PEGADAIAN CABANG DEMAK).....	91
3.1 Uji Validitas & Reliabilitas.....	92
3.1.1 Uji Validitas	92
3.1.2 Uji Reliabilitas	100
3.2 Analisis Deskripsi dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	100
3.2.1 Persepsi Responden Mengenai Variabel Persepsi Suku Bunga (X1)	101
3.2.2 Persepsi Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	107
3.2.3 Persepsi Responden Mengenai Variabel Lokasi (X3)	116
3.2.4 Persepsi Responden Mengenai Variabel Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	124
3.3 Analisis Pengaruh Persepsi Suku Bunga (X1) Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	131
3.3.1 Uji Koefisien Korelasi Persepsi Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	131
3.3.2 Uji Koefisien Determinasi Persepsi Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	132
3.3.3 Uji Regresi Linear Sederhana Persepsi Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	133
3.3.4 Uji t Persepsi Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	134
3.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y).....	137
3.4.1 Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	137
3.4.2 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	138
3.4.3 Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	139

3.4.4 Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	140
3.5 Analisis Pengaruh Lokasi (X3) Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	142
3.5.1 Uji Koefisien Korelasi Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	143
3.5.2 Uji Koefisien Determinasi Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	144
3.5.3 Uji Regresi Linear Sederhana Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	145
3.5.4 Uji t Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	146
3.6 Analisis Pengaruh Persepsi Suku Bunga (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Lokasi (X3) Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	148
3.6.1 Uji Koefisien Korelasi Berganda Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	148
3.6.2 Uji Koefisien Determinasi Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	149
3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	150
3.6.4 Uji F Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	152
3.7 Uji Asumsi Klasik	155
3.7.1 Uji Normalitas	155
3.7.2 Uji Multikolinieritas.....	156
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	157
3.8 Pembahasan.....	159
3.8.1 Pengaruh Persepsi Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	161
3.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit..	163
3.8.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	166
3.8.4 Pengaruh Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	168
BAB IV PENUTUP	171
4.1 Kesimpulan	171
4.2 Saran.....	172
DAFTAR PUSTAKA	176
LAMPIRAN.....	179

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penyaluran Produk Kredit PT. Pegadaian Cabang Demak	12
Tabel 1. 2 Data Target dan Realisasi Penyaluran Kredit Gadai Cepat Aman (KCA) Pada PT. Pegadaian Cabang Demak Tahun 2018-2022	12
Tabel 1. 3 Hasil Pra Survey Penelitian Mengenai Keluhan Nasabah KCA.....	13
Tabel 1. 4 Tingkat Suku Bunga Pegadaian	14
Tabel 1. 5 Matriks Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 1. 6 Dimensi dan Item Persepsi Suku Bunga.....	44
Tabel 1. 7 Dimensi dan Item Kualitas Pelayanan	45
Tabel 1. 8 Dimensi dan Item Lokasi	47
Tabel 1. 9 Dimensi dan Item Keputusan Pengambilan Kredit.....	48
Tabel 1. 10 Skala Likert	55
Tabel 1. 11 Kriteria Pengujian Reliabilitas	59
Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden	83
Tabel 2. 2 Usia Responden.....	84
Tabel 2. 3 Status Marital	85
Tabel 2. 4 Pendidikan Terakhir	86
Tabel 2. 5 Jenis Pekerjaan Responden	87
Tabel 2. 6 Tingkat Pendapatan Responden	88
Tabel 2. 7 Intensitas Pengambilan Kredit	89
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Suku Bunga.....	93
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	94
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	97
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pengambilan Kredit.....	98
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	100
Tabel 3. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Persepsi Suku Bunga	102
Tabel 3. 7 Distribusi Kategorisasi Variabel Persepsi Suku Bunga	106
Tabel 3. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	107
Tabel 3. 9 Distribusi Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	115
Tabel 3. 10 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Lokasi	116
Tabel 3. 11 Distribusi Kategorisasi Variabel Lokasi	123
Tabel 3. 12 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pengambilan Kredit.....	124
Tabel 3. 13 Distribusi Kategorisasi Variabel Keputusan Pengambilan Kredit...	130
Tabel 3. 14 Hasil Uji Koefisien Korelasi Persepsi Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	131
Tabel 3. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persepsi Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	132
Tabel 3. 16 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Persepsi Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	133

Tabel 3. 17 Hasil Uji t Persepsi Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	135
Tabel 3. 18 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	137
Tabel 3. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	138
Tabel 3. 20 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	139
Tabel 3. 21 Hasil Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	141
Tabel 3. 22 Hasil Uji Koefisien Korelasi Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	143
Tabel 3. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	144
Tabel 3. 24 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	145
Tabel 3. 25 Hasil Uji t Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	146
Tabel 3. 26 Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	149
Tabel 3. 27 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	150
Tabel 3. 28 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	151
Tabel 3. 29 Hasil Uji F Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	153
Tabel 3. 30 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	155
Tabel 3. 31 Hasil Uji Multikolinieritas	157
Tabel 3. 32 Hasil Uji Heteroskedastisitas	158

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Total Aset Industri Keuangan NonBank (Dalam Triliun).....	2
Gambar 1. 2 Komposisi Jumlah Pelaku IKNB	3
Gambar 1. 3 Pertumbuhan Aset LJKK (Dalam Triliun)	4
Gambar 1. 4 Aset dan Outsanding Penyaluran Pinjaman Pegadaian.....	10
Gambar 1. 5 Faktor-Faktor Utama yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	20
Gambar 1. 6 Tahap Keputusan Pengambilan Kredit.....	31
Gambar 1. 7 Kerangka Pemikiran Teoritis	42
Gambar 1. 8 Kurva Uji t.....	65
Gambar 1. 9 Kurva Uji F.....	66
Gambar 2. 1 Logo PT. Pegadaian (Persero).....	68
Gambar 2. 2 Budaya PT. Pegadaian (Persero).....	70
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Demak.....	80
Gambar 3. 1 Kurva Uji t Persepsi Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	136
Gambar 3. 2 Kurva Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	142
Gambar 3. 3 Kurva Uji t Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	148
Gambar 3. 4 Kurva Uji F Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	154
Gambar 3. 5 Grafik Uji Normalitas P-P Plot	156
Gambar 3. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	158

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pelaksanaan Penelitian FISIP UNDIP	179
Lampiran 2 Surat Izin Telah Melakukan Penelitian	180
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	181
Lampiran 4 Identitas Responden.....	188
Lampiran 5 Tabulasi Data.....	192
Lampiran 6 Uji Validitas.....	202
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	208
Lampiran 8 Uji Korelasi.....	209
Lampiran 9 Uji Determinasi.....	211
Lampiran 10 Uji Regresi Linear Sederhana.....	212
Lampiran 11 Uji Regresi Linear Berganda	213
Lampiran 12 Uji Asumsi Klasik	214
Lampiran 13 Distribusi r Tabel.....	215
Lampiran 14 Distribusi t Tabel	217
Lampiran 15 Distribusi F Tabel	219
Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian.....	221