

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
PENGAMBILAN KREDIT PEGAWAI AKTIF
DI BPR PUSKOPAT PALEMBANG**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh :
NADINTA ARDIANTY
NPM. 2022501021

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
PROGAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
PALEMBANG
2024**



FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS

Pengaruh Kualitas Produk dan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pegawai Aktif di BPR Puskopat Palembang

Nama Mahasiswa : Nadinta Ardianty
NPM : 2022501021
Program Studi : Manajemen Program Magister
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah Diuji Dalam Sidang Tesis
Pada Tanggal 31 Juli 2024

No	Komisi Penguji Sidang Tesis,	Tanda Tangan
01	Dr. Juhaini Alie, MM NIDN. 0210067003 Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama	
02	Dr. Hj. Luis Marnisah., MM.CLMA, CIQnR NIDN. 0005096301 Anggota Komisi Penguji I	
03	Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. NIDN. 0007077501 Anggota Komisi Penguji II	
Disetujui oleh; Dekan Fakultas Ekonomi, FAKULTAS EKONOMI Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D NIDN. 0208048701		Diketahui oleh; Ketua Program Studi Manajemen Program Magister, Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. NIDN. 0007077501



FM-PM-09.5/05

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pegawai Aktif di BPR Puskopat Palembang
Nama Mahasiswa : Nadinta Ardianty
NPM : 2022501021
Program Studi : Manajemen Program Magister


Telah dipertahankan di hadapan Komisi Penguji Sidang Tesis, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Komisi Penguji Sidang Tesis,


Ketua Komisi Penguji /
Pembimbing Utama,


Dr. Juhaini Alie, MM
NIDN. 0210067003

Anggota Komisi Penguji I


Dr. Hj. Luis Marnisah., MM.CLMA,CIQnR
NIDN. 0005096301

Anggota Komisi Penguji II


Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM.,
CMarcom.
NIDN. 0007077501

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister,



Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,
CDM., CMarcom.
NIDN. 0007077501

Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI


Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D
NIDN. 0208048701



FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

JUDUL TESIS

Pengaruh Kualitas Produk dan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pegawai Aktif di BPR Puskopat Palembang


Nama Mahasiswa : Nadinta Ardianty
NPM : 2022501021
Program Studi : Manajemen Program Magister
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis


Palembang, 13 / 08 / 2024
Ketua Komisi Penguji/
Pembimbing,


Dr. Juhaini Alie, MM
NIDN. 0210067003

Anggota Komisi Penguji I,


Dr. Hj. Luis Marnisah.,
MM.CLMA, CIQnR
NIDN. 0005096301

Anggota Komisi Penguji II,



Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,
CDM., CMarcom.
NIDN. 0007077501

Palembang, 13 / 08 / 2024
Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI

Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D
NIDN. 0208048701

Palembang, 13 / 08 / 2024
Ketua Program Studi Manajemen Program
Magister,


Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,
CDM., CMarcom.
NIDN. 0007077501

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama lengkap : Nadinta Ardianty

NPM : 2022501021

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya tesis saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk dan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pegawai Aktif di BPR Puskopat Palembang

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain dan benar-benar hasil penelitian saya, sesuai kode etik akademik penulisan ilmiah. Pengutipan hasil penelitian orang lain atau penggunaan teori penelitian, saya selalu disebutkan sumber kutipan yang bersangkutan. Jika saya melakukan *plagiarisme* dan melanggar pernyataan tersebut, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademik yang berlaku di Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dan saya tanda tangani secara sadar dan sebenarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 19 / 08 / 2024
Yang Membuat Pernyataan



Nadinta Ardianty
NPM. 2022501021

**DEKLARASI HAK CIPTA TESIS
DAN PERSEMBAHAN LICENSI TERBATAS
KEPADA PROGRAM MAGISTER EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

DEKLARASI HAK CIPTA KEKAYAAN INTELEKTUAL

Dengan ini, saya selaku penulis dan pemilik hak cipta kekayaan intelektual berupa tesis yang berjudul;

Pengaruh Kualitas Produk dan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pegawai Aktif di BPR Puskopat Palembang

Dengan sebenarnya memberikan kewenangan terbatas kepada Program Studi Manajemen Program Magister Universitas Indo Global Mandiri Palembang; untuk menyimpan pada perpustakaan, mengandakan dan mensitasi untuk kepentingan penelitian ilmiah.

Demikianlah deklarasi ini dibuat dengan sesungguhnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 19/ 08 / 2024

Yang Mendeklarasikan



**Nadinta Ardianty
NPM. 2022501021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “ PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN DIMENSI KULITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT PEGAWAI AKTIF DI BPR PUSKOPAT PALEMBANG”

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai Gelar Magister Manajemen pada Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Dalam penyusunan tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM. Selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri (IGM).
2. Bapak Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri (IGM).
3. Bapak Dr. Muhammad Wadud, SE., M.Si.CF. CDM. CMarcom, selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri (IGM).
4. Bapak Dr. Juhaini Alie, MM. selaku Dosen pembimbing yang selalu mengarahkan dan membimbing selama penyusunan tesis ini.
5. Ibu Dr.Dr. Tien Yustini, M.Si, CIRR., CLMA selaku Dosen pembimbing akademik.

6. Segenap Dosen-Dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri (IGM).
7. Nasabah BPR Puskopat yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan Namanya satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas baik budi untuk seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tesis ini. Penulis menyadari, bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat.

Palembang, 19 Agustus 2024

Peneliti,



Nadinta Ardianty

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini secara khusus untuk mendapatkan hasil analisis pengaruh variabel kualitas produk, berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap keputusan pengambilan kredit pegawai aktif di BPR Puskopat Palembang secara parsial ataupun simultan. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data lapangan menggunakan kuesioner. Populasi penelitian adalah nasabah kredit pegawai aktif di BPR Puskopat Tahun 2023 sebanyak 215 nasabah. Sampel digunakan sebanyak 140 responden. Pengolahan data menggunakan *tools* SPSS 27. Pengujian data menggunakan uji t, bahwa secara parsial kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pegawai aktif dengan t hitung $0,577 < t$ tabel $1,97796$, terdapat pengaruh berwujud terhadap keputusan pengambilan kredit pegawai aktif dengan t hitung sebesar $5,955 > t$ tabel $1,97796$, keandalan mempengaruhi keputusan pengambilan kredit pegawai aktif dengan t hitung sebesar $2,080 > t$ tabel $1,97796$. Terdapat pengaruh ketanggapan terhadap keputusan pengambilan kredit pegawai aktif dengan t hitung sebesar $3,589 > t$ tabel $1,97796$, terdapat pengaruh jaminan terhadap keputusan pengambilan kredit pegawai aktif dengan t hitung sebesar $4,610 > t$ tabel $1,97796$. Empati mempengaruhi keputusan pengambilan kredit pegawai aktif dengan t hitung sebesar $7,579 > t$ tabel $1,97796$ dan kualitas produk, berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pegawai aktif dengan F hitung $23,671 > F$ tabel $2,28$. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan guna untuk membuat nasabah tertarik akan produk kredit di BPR Puskopat Palembang.

Kata kunci: Kualitas Produk, Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Keputusan Pengambilan Kredit

ABSTRACT

The aim of this research is specifically to obtain the results of an analysis of the influence of product quality, tangibility, reliability, responsiveness, guarantee and empathy variables on the credit decisions of active employees at BPR Puskopat Palembang partially or simultaneously. The method used is a quantitative research method. Field data collection uses questionnaires. The research population is 215 active employee credit customers at BPR Puskopat in 2023. The sample used was 140 respondents. Data processing using SPSS tools 27. Testing the data using the t test, which shows that partially product quality has no effect on active employees' credit-taking decisions with t count $0.577 < t$ table 1.97796 , there is a tangible influence on active employees' credit-making decisions with t count equal to $5.955 > t$ table 1.97796 , reliability influences credit decisions for active employees with a calculated t of $2.080 > t$ table 1.97796 . There is an influence of responsiveness on the credit-taking decisions of active employees with a calculated t of $3.589 > t$ table 1.97796 , there is an influence of collateral on the credit-taking decisions of active employees with a t -count of $4.610 > t$ table 1.97796 . Empathy influences active employees' credit-taking decisions with a t count of $7.579 > t$ table 1.97796 and product quality, tangibles, reliability, responsiveness, guarantee and empathy influence active employees' credit-making decisions with an F count of $23.671 > F$ table 2.28 . Improving service quality needs to be done in order to make customers interested in credit products at BPR Puskopat Palembang.

Keywords: Product Quality, Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Credit Decisions

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia peneliti ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Teristimewa kedua orang tua peneliti Ayahanda Sumardi dan Ibunda Idiyanti yang selalu memberikan dukungan peneliti berupa moril maupun materil yang tak terhingga serta doa yang tidak ada putusnya yang diberikan kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan studinya hingga selesai, semoga rahmat Allah SWT selalu mengiringi kehidupanmu yang barokah, senantiasa diberikan kesehatan dan panjang umur.
2. Adik terkasih, Nanda Prasetya yang telah memberikan peneliti dukungan dan pengingat bagi penulis agar menyelesaikan studinya tepat waktu.
3. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Magister Manajemen yang telah membimbing peneliti dan mendukung peneliti sehingga bisa menyelesaikan tesis ini sesuai target.
4. Teman-teman seperjuanganku yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu kebersamai serta membantu dalam kerumitan dalam menyusun tesis peneliti.
5. Kepada pemilik nama Muhammad Fajri terima kasih atas dukungan, semangat, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan tesis ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berbentuk tanah dan bangunan. Terima kasih atas waktu, tenaga, maupun materi serta doa yang senantiasa dilantikkan dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini.

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS: A-Insyirah : 5-6)

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka
ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun
tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga
dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya!”

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
LEMBAR PERBAIKAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME.....	v
DEKLARASI HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABTRACT.....	x
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xi
HALAMAN MOTTO.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB. I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Perumusan Masalah.....	11
1.4. Tujuan penelitian.....	11
1.5. Manfaat penelitian.....	12
1.5.1. Manfaat.....	12
1.5.2. Manfaat Teoritis.....	13
BAB. II. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Tinjauan Teori.....	14
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	29
2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	34
2.4. Hipotesis.....	36
BAB.III. METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1. Batasan Penelitian.....	38
3.2. Metode Penelitian.....	38
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
3.3.1. Populasi Penelitian.....	39
3.3.2. Sampel Penelitian.....	39
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4.1. Jenis Data.....	40
3.4.2. Sumber Data.....	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	42
3.7. Rencana Analisis Data.....	44
3.7.1. Uji Instrumen.....	44
3.7.1.1 Uji Validitas.....	44
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.2.1 Uji Normalitas.....	45
3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	45

3.7.2.3 Uji Multikoleniaritas	46
3.8 Rancangan Uji Hipotesis	46
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	51
4.1.2 Pengujian Instrumen Penelitian	54
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas Instrumen	54
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.1.3 Karakteristik Responden Penelitian	59
4.1.4 Deskripsi Variabel	60
4.1.4.1 Variabel Kualitas Produk	60
4.1.4.2 Variabel Berwujud	60
4.1.4.3 Variabel Keandalan.....	60
4.1.4.4 Variabel Ketanggapan	61
4.1.4.5 Variabel Jaminan	61
4.1.4.6 Variabel Empati.....	61
4.1.4.7 Variabel Keputusan Pengambilan Kredit	62
4.1.5 Pengujian Asumsi Klasik.....	62
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.2 Analisis dan Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Implikasi Manajerial.....	87
5.3 Saran	87
Daftar Pustaka.....	89
Data Lampiran :	
1. Kartu Bimbingan	
2. Kusioner	
3. Hasil Kuisisioner	
4. Riwayat Hidup	
5. Hasil Output SPSS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1	Hasil Output SPSS Uji Normalitas (normal P-P Plot)	63
Gambar 4.2	Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas (scatterplot)	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	42
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Berwujud	55
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan.....	55
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan.....	56
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan.....	56
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Empati	57
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pengambilan Kredit.....	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	58
Tabel 4.9	Deskripsi Karakter Responden	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Uji Gletser	66
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi.....	66
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.15	Hasil Uji t	69
Tabel 4.16	Hasil Uji F	73

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kartu Bimbingan
2. Kuisisioner
3. Hasil Kuisisioner
4. Riwayat Hidup
5. Hasil Output SPSS