



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSEPSI RISIKO, *PERSONAL SELLING* DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAJUAN KREDIT
(STUDI KASUS DI KSP PRIMKOVERI 19 BUMIAYU)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**Disusun Oleh:
MUHAMAD DIKI
41218060**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI RISIKO, *PERSONAL SELLING* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PENGAJUAN KREDIT (STUDI KASUS DI KSP PRIMKOVERI 19 BUMIAYU)**

Nama : **MUHAMAD DIKI**

NIM : **41218060**

Program Studi : **SI Manajemen**

Fakultas : **Ekonomika dan Bisnis**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 13 Bulan September 2022

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Mukhroji, S.E., M.M.

NIDN. 0621058902

Dosen Penelaah/Penguji

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si

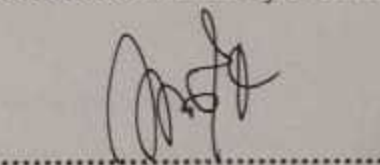
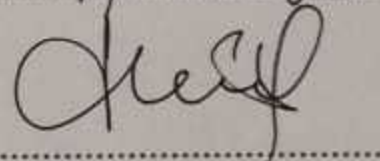
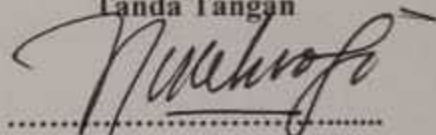
NIDN. 0622059001

Dosen Penelaah/Penguji

Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si

NIDN. 067098601

Tanda Tangan



Diterima dan disahkan

Pada tanggal 3 oKT 2022

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Mukhroji, S.E., M.M.
NIPY. 16.02.120

Ketua Program Studi SI Manajemen



Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si
NIPY. 16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Diki

NIM : 41218060

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, 13 September 2022

Yang membuat pernyataan



Muhamad Diki

NIM. 41218060

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.

Dalam penyelesaian skripsi ini, beragam bimbingan, bantuan, dorongan, dan masukan yang penulis terima dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, secara tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban dan sekaligus penguji skripsi saya yang dengan sabar dan telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dari penyusunan proposal sampai skripsi ini selesai.
4. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing saya dan Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku dosen penguji.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban yang telah memberikan dan membekali banyak pengetahuan kepada penulis. Segenap staf Universitas Peradaban, yang telah memberikan layanan kepada penulis.
6. Ayahanda Ruslam dan Alm. Ibunda Daisah yang telah memberikan segalanya baik materi, doa, kasih sayang, motivasi, bimbingan, kesabaran, yang takkan tergantikan dengan apapun.
7. Istri saya tercinta Sri Wulandari yang telah memberikan support, doa, kasih sayang dan kesabaran penuh yang tidak dapat digantikan.
8. Sahabat-sahabatku team hore (Sigit, Saat, Sahara, Iwan) untuk kesabaran, motivasi dan kebersamaan yang kalian berikan.

9. Keluarga besar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban angkatan 2018.

10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT membalas dan merahmati setiap langkah mereka dengan kebaikan.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua, atas kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini penulis haturkan banyak terimakasih.

Paguyangan, 05 September 2022

Penulis

Muhamad Diki

NIM: 41218060

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, persepsi risiko, *personal selling* dan *word of mouth* terhadap pengambilan keputusan pengajuan kredit. Penelitian ini dilakukan pada nasabah KSP Primkoveri 19 Bumiayu di seluruh Bumiayu dan sekitarnya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden secara online melalui google form. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan metode purposive sampling. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS v.28. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, persepsi risiko, *personal selling* dan *word of mouth* berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan dalam pengajuan kredit.

Kata kunci: kualitas pelayanan, persepsi risiko, *personal selling*, *word of mouth*, keputusan pengajuan kredit.

ABSTRACT

This study aims to analyze service quality, risk perception, personal selling and word of mouth on credit application decisions. This research was conducted on customers of KSP Primkoveri 19 Bumiayu throughout Bumiayu and its surroundings. The data used in this study is primary data obtained by distributing questionnaires to respondents online via google form. The sample in this study were 98 respondents. The sampling technique used non-probability sampling with a purposive sampling method. Data analysis used multiple linear regression analysis with the help of SPSS v.28. Based on the results of the study, it shows that service quality, risk perception, personal selling and word of mouth have a positive effect on decision making in applying for credit.

Keywords: *service quality, risk perception, personal selling, word of mouth, credit application decisions.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN RUMUSAN MODEL PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
B. Perumusan Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Perumusan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.

B. Analisis Data dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. Responden berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7. Jawaban Responden Untuk Variabel Keputusan Pengajuan Kredit (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8. Jawaban Responden Untuk Kualitas Pelayanan (X1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9. Jawaban Responden Untuk Persepsi Risiko (X2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10. Jawaban Responden Untuk <i>Personal Selling</i> (X3)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11. Jawaban Responden Untuk <i>Word Of Mouth</i> (X4)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12. Hasil Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13. Hasil Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14. Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Jumlah Nasabah Per Tahun.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. Pola Grafik Scatterplot.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2. Tabulasi Variabel Keputusan Pengajuan Kredit (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3. Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4. Tabulasi Variabel Persepsi Resiko (X2)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5. Tabulasi Variabel Personal Selling (X3)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6. Tabulasi Variabel Word Of Mouth (X4)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7. Hasil validitas variabel Pengambilan Keputusan (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8. Hasil validitas variabel Kualitas Pelayanan (X1)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9. Hasil validitas variabel Persepsi Resiko (X2)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10. Hasil validitas variabel Persepsi Resiko (X3)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11. Hasil validitas variabel personal selling (X4)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengambilan Keputusan (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Resiko (X1)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Personal Selling (x3)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 16. Hasil Uji Analisis Deskriptif Pengambilan Keputusan (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 17. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 18. Hasil Uji Analisis Deskriptif Persepsi Resiko (X20)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 19. Hasil Uji Analisis Deskriptif Personal Selling (X3)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 20. Hasil Uji Analisis Deskriptif Word Of Mouth (X4)**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 21. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 22. Hasil Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 23. Hasil Uji Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 24. Hasil Uji Normalitas Histogram dan Normal P-Plot **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 25. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser dan Scatterplot **Error! Bookmark not defined.**