

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBIAYAAN PT FINANSIA MULTI
FINANCE CABANG PALEMBANG UNIT KMB MOTOR**

SKRIPSI



Oleh:

NICHA MUSIAWATI

151510007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBIAYAAN PT FINANSIA MULTI
FINANCE CABANG PALEMBANG UNIT KMB MOTOR**

Oleh:

NICHA MUSIAWATI

151510007

**Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Dan Bisnis**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBIAYAAN PT FINANSIA MULTI
FINANCE CABANG PALEMBANG UNIT KMB MOTOR**

Oleh:

Nicha Musiwati

151510007

Telah Diterima Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen

Palembang, September 2019
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dosen Pembimbing



Irwan Septayuda, S.E., M.Si.



Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBIAYAAN PT FINANSIA MULTI FINANCE CABANG PALEMBANG UNIT KMB MOTOR”**

sudah dipresentasikan di depan komisi penguji pada hari Sabtu 7 September 2019 dan dinyatakan lulus dan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|---------------------------------|---------|---------|
| 1. Irwan Septayuda, S.E., M.Si | Ketua | (.....) |
| 2. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec | Anggota | (.....) |
| 3. Efan Elpanso, S.E., M.M | Anggota | (.....) |

Palembang, September 2019

Disetujui, Ketua Program

Studi Manajemen

Universitas Bina Darma.



Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nicha Musiawati

NIM : 151510007

Dengan ini menyatakan bahawa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara *daring*;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini Saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2019

Yang Membuat Pernyataan



Nicha Musiawati

NIM : 151510007

ABSTRAK

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembiayaan PT. Finansia Multi Finance Cabang Palembang Unit KMB Motor ”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap keputusan pembiayaan yang menggunakan pembiayaan dana tunai PT. Finansia Multi Finance “*Kredit Plus*” Palembang. Dalam penelitian ini diambil sebanyak 93 responden dengan pemilihan sampel menggunakan teknik *random sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda. Dari hasil uji t diketahui t_{hitung} variabel kualitas pelayanan sebesar 0,392 dan t_{tabel} yaitu sebesar 1,959. Maka t_{hitung} variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari t_{tabel} atau $t_{hitung} 0,392 < t_{tabel} 1,959$, dapat dinyatakan bahwa tidak adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap keputusan pembiayaan (Y). Dan t_{hitung} variabel citra merek sebesar 3,548 dan t_{tabel} sebesar 1,959. Maka t_{hitung} variabel citra merek lebih besar dari t_{tabel} atau $t_{hitung} 3,548 > t_{tabel} 1,959$ dapat diartikan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara citra merek (X2) dan keputusan pembiayaan (Y).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Keputusan Pembiayaan.

ABSTRACT

"The Effect of Service Quality and Brand Image on Financing Decisions of PT. Finansia Multi Finance Palembang Branch KMB Motor Unit ". This study aims to determine and measure how much influence the quality of service and brand image of financing decisions using cash funding PT. Finansia Multi Finance Palembang "Credit Plus". In this study 93 respondents were selected by selecting a sample using a random sampling technique. The type of data used in this study is primary data. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used is multiple linear regression method. From the t test results it is known that the service quality variable tcount is 0.392 and ttable is 1.959. So tcount service quality variable is smaller than t table or t count $0.392 < t \text{ table } 1.959$, it can be stated that there is no positive and significant effect between service quality (X1) on financing decisions (Y). And the calculated brand image variable is 3,548 and the table is 1,959. So t count brand image variable is greater than t table or t table $3.548 > t \text{ table } 1.959$ can be interpreted that there is a positive and significant influence between brand image (X2) and financing decisions (Y).

Keywords: Service Quality, Brand Image, Financing Decisions

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

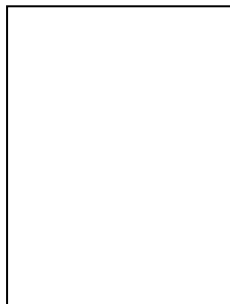
Jika ALLAH SWT yang menjadi alasan saya untuk hidup maka tidak akan pernah ada alasan saya untuk menyerah.

Kuat, ikhlas, bangkit, semangat, senyum dan menerima takdir itu adalah pilihan saya, karena keadaan, situasi dan kondisilah yang membuat saya tahu akan arti hidup.

Saya persembahkan Kepada :

- Alm Ayah Zulkifly dan Almh Ibu Marsaulina yang sangat saya cintai dan saya sayangi
- Adik dan Keponakan yang menjadi semangat hidup buat saya
- Seseorang yang spesial
- Sahabat dan Teman-temanku
- Almamaterku Tercinta Universitas Bina Darma Palembang
- Semua Dosen Pengajar di Universitas Bina Darma Palembang.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Nicha Musiawati
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang , 13 Januari 1994
Agama : Islam
Alamat : Jln. SH Wardoyo, Lrg. Kencana III RT.13 /RW.05
Kel. 5 Ulu Kec. Seberang Ulu 1 Kota Palembang
No Telp/Hp : 0821-8638-7576
E-Mail : nichazulkifly13@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD NEGERI 107 PALEMBANG (2005)
SMP : SMP NEGERI 07 PALEMBANG (2008)
SMA : SMA NEGERI 01 BINDURIANG (2011)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr,wb.

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya lah sehingga Laporan Skripsi dengan judul Pengaruh *“Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembiayaan PT. Finansia Multi Finance Cabang Palembang Unit KMB Motor”* ini dapat diselesaikan dengan baik dan benar.

Banyak manfaat dan pengalaman yang didapat penulis dalam penyusunan skripsi ini. Dengan izin Allah SWT, maka penulis dapat melewati hambatan dan kendala tanpa mengabaikan upaya serta bantuan dari semua pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. Selaku Dekan Universitas Bina Darma Palembang.
3. Ibu Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Irwan Septayuda, S.E., M.Si. Selaku Pembimbing dalam penyusunan Skripsi di Universitas Bina Darma Palembang.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
6. Seluruh Staff dan Karyawan PT. Finansia Multi Finance Cabang Palembang.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis akan memperoleh berkat dan rahmat dari Allah SWT. Akhir kata penulis mengharapkan kiranya Skripsi ini berguna bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2019

Nicha Musiawati

151510007

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR GRAFIK	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan	12
2.1.5 Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.2. Citra Merek	17
2.2.1 Pengertian Citra Merek	17
2.2.2 Tujuan Pengguna Merek	18
2.2.3 Elemen Merek	18
2.2.4 Dimensi dan Indikator Citra Merek	19
2.2.5 Tolak Ukur Citra Merek.....	21
2.3 Keputusan Pembiayaan	23
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembiayaan.....	23
2.3.2 Unsur Pembiayaan	24
2.3.3 Jenis-Jenis Pembiayaan.....	25
2.4 Hubungan Antar Variabel	28
2.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembiayaan	28
2.4.2 Hubungan Citra Merek Dengan Keputusan Pembiayaan.....	29
2.5 Penelitian Terdahulu	31

2.6 Kerangka Pemikiran.....	34
2.7 Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian	37
3.2 Populasi Dan Sampel	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Sumber Metode Pengumpulan Data	40
3.3.1 Data Primer	40
3.3.2 Data Sekunder	41
3.4 Teknik Pengumpulan Variabel.....	41
3.5 Operasional Variabel.....	42
3.6 Metode Analisis Data.....	44
3.7 Teknik Uji Instrumen	45
3.7.1 Uji Validitas	45
3.7.2 Uji Reliabilitas	46
3.8 Uji Asumsi Klasik	46
3.8.1 Uji Normalitas.....	47
3.8.2 Uji Multikolinearitas	47
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.9 Teknik Analisis Data.....	48
3.9.1 Analisis regresi Berganda	48

3.9.2 Analisis Koefisien Kolerasi.....	49
3.9.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	50
3.9.4 Uji Signifikan	51
3.9.4.2 Uji T	51
3.9.4.2 Uji F	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan	53
4.1.1 Sejarah PT. Finansia Multi Finance	53
4.1.2 Visi dan Misi PT. Finansia Multi Finance	54
4.2 Deskripsi Pembahasan	55
4.3 Karakteristik Responden	56
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
4.4 Hasil Tabulasi.....	62
4.4.1 Hasil Tabulasi Kualitas Pelayanan.....	62
4.4.2 Hasil Tabulasi Citra Merek	65
4.4.3 Hasil Tabulasi Keputusan Pembiayaan	68
4.5 Hasil Analisis Data.....	71
4.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	71
4.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	72

4.5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Citra Merek.....	74
4.5.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Keputusan Pembiayaan	76
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	77
4.6.1 Uji Normalitas.....	77
4.6.2 Uji Multikolinearitas	78
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	79
4.7 Teknik Analisis Data.....	80
4.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	80
4.7.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	82
4.7.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	83
4.8 Uji Hipotesis	83
4.8.1 Uji t (Parsial).....	88
4.8.2 Uji F (Simultan)	84
4.9 Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 Hasil Survei Awal Kualitas Pelayanan	3
1.2 Hasil Survei Awal Citra Merek.....	4
2.1 Atribut SERVQUAL.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	31
3.1 Jumlah Konsumen PT. Finansia Multi Finance	37
3.2 Bobot Nilai Jawaban Responden	41
3.3 Operasional Variabel	41
3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	49
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	57
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	60
4.5 Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel (X1).....	62
4.6 Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel (X2).....	64
4.7 Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel (Y).....	68
4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X1).....	71
4.9 Tabel Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	72
4.10 Uji Validitas Citra Merek (X2)	73
4.11 Tabel Uji Reliabilitas Citra Merek (X2)	74
4.12 Uji Validitas Keputusan Pembiayaan (Y)	74
4.13 Tabel Uji Reliabilitas Keputusan Pembiayaan (Y)	75

4.14 Tabel Uji Multikolinearitas	77
4.15 Tabel Regresi Linier Berganda.....	79
4.16 Tabel Koefisien Korelasi.....	80
4.17 Tabel Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	81
4.18 Tabel Hasil Uji t.....	82
4.19 Tabel Hasil Uji F.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
4.1 Gambar Normalitas Probability Pot.....	76
4.2 Gambar Uji Heteroskedastisitas.....	78

DAFTAR GRAFIK

4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	57
4.2 Grafik Usia Responden	58
4.3 Grafik Pekerjaan Responden.....	60
4.4 Grafik Pendapatan Responden	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Input Data Excel

Lampiran 3 Hasil Input Data SPSS

Lampiran 4 Lembar Konsultasi

Lampiran 5 Formulir Pengajuan Judul

Lampiran 6 Formulir Nota Dinas

Lampiran 7 Lembar Surat Pengantar

Lampiran 8 Lembar Surat Balasan dari Instansi

Lampiran 9 Lembar Perbaikan Ujian Proposal

Lampiran 10 Lembar Surat Keterangan Lulus Ujian Proposal

Lampiran 11 Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif

Lampiran 12 Lembar Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif

Lampiran 13 Lembar SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 14 Lembar Sertifikat KET University of Cambridge in English
Language Center

Lampiran 15 Lembar Sertifikat Pelatihan Table Manner

Lampiran 16 Lembar Sertifikat Seminar Enterpreneir Fair

Lampiran 17 Lembar Sertifikat Career Coaching

