

**PENGARUH CITRA PERBANKAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL  
KREDIT DENGAN PELAYANAN DAN PROSEDUR  
KREDIT SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**

**Oleh  
Putu Krisna Govinda  
1717057001**

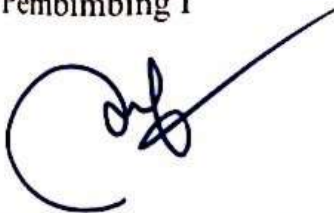
**PROGRAM STUDI AKUNTANSI S1  
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2020**

**SKRIPSI**  
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS**  
**DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK**  
**MENCAPAI GELAR SARJANA**

**Menyetujui**

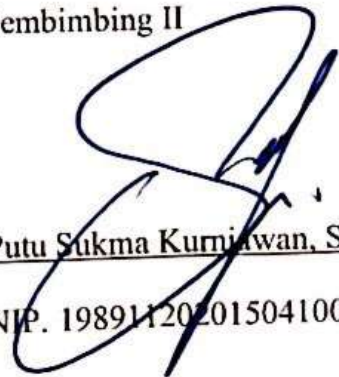
Pembimbing I



I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si, Ak.

NIP. 197911042008122003

Pembimbing II



Putu Sukma Kurniawan, S.T., M.A.

NIP. 198911202015041001

Skripsi oleh Putu Krisna Govinda ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 16 juli 2020

Dewan Penguji,



I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si, Ak.

(Ketua)

NIP. 197911042008122003



Putu Sukma Karniawan, S.T., M.A

(Sekretaris)

NIP. 198911202015041001



Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, S.E., M.Si, Ak.

(Anggota)

NIP. 197912062008122001



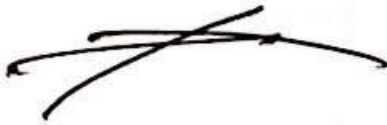
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 24 Juli 2020

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA  
NIP. 197906162002121003

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi  
  
Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“PENGARUH CITRA PERBANKAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT DENGAN PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT SEBAGAI VARIABEL MODERATING”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 27 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



*[Handwritten Signature]*  
Putu Krisna Govinda  
171705700

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya dan disertai usaha sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya, dalam usaha memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi S1 Jurusan Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. Judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Citra Perbankan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Dengan Pelayanan Dan Prosedur Kredit Sebagai Variabel Moderating”**.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan kerendahan dan ketulusan hati melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Bapak Dr. Anantawikrama Tungga Atmadja, S.E., Ak., M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntanssi Program S1 yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan akademik selama mengikuti studi di Jurusan Akuntansi Program S1.
5. Ibu I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si, Ak, selaku dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran dan telah meluangkan waktunya memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Putu Sukma Kurniawan, S.T., M.A selaku dosen Pembimbing II dan Reviewer yang dengan penuh kesabaran dan telah meluangkan waktunya memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah membimbing, mengarahkan, dan membagi ilmu pengetahuannya.
8. Direksi PT. BPR KANAYA yang telah memberikan izin dan bantuan demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tua terkasih Made Artawa dan Luh Putu Suryani yang telah memberikan dukungan moral maupun material, sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan dengan tepat waktu..
10. Seluruh keluarga besar di Banjar Tegal yang selalu menjadi motivasi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana.
11. Teman-teman seperjuangan Tesar, Melinda, Manik, Mila, Mustika, Anton, yang senantiasa menjadi kuping yang baik untuk mendengar segala keluh kesah penulis, solidaritas & loyalitas tanpa batas untuk saling membantu satu sama lain.
12. Keluarga besar SEMAFE Masa Bakti 2017/2018 yang telah memberikan pengalaman berorganisasi yang sangat berharga selama penulis menjadi bagian di Fakultas Ekonomi.
13. Owner Cine PS yang telah meminjamkan wifi gratis selama penyusunan skripsi
14. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama masa kuliah dan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan atas skripsi ini agar dapat memberikan motivasi yang membangun bagi penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pihak lain.

Singaraja, Juli 2020

(Penulis)

## DAFTAR ISI

	<b>HALAMAN</b>
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 <i>Grand Theory</i> .....	10
2.1.1 Teori Stakeholder ( <i>Stakeholder Theory</i> ).....	10
2.1.2 Teori Sinyal ( <i>Signalling Theory</i> ).....	12
2.2 Deskripsi Teoritis.....	14
2.2.1 Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.....	14
2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Mengambil Kredit.....	15
2.2.3 Cara Mengukur Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.....	18
2.2.4 Indikator Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.....	20



2.2.5	Citra Perbankan .....	21
2.2.6	Pelayanan .....	22
2.2.7	Prosedur Kredit .....	26
2.3	Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan .....	29
2.4	Kerangka Berpikir .....	35
2.5	Hipotesis Penelitian.....	55

### BAB III METODELOGI

3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	58
3.2	Rancangan Penelitian .....	58
3.3	Populasi Dan Sampel Penelitian.....	60
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	62
3.4.1	Instrumen Variabel Terikat.....	62
3.4.1.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	62
3.4.1.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	63
3.4.2	Instrumen Variabel Bebas .....	63
3.4.2.1	Definisi Operasional Variabel .....	63
3.4.2.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	64
3.4.3.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	65
3.5	Pengukuran Instrumen.....	66
3.6	Jenis Data.....	66
3.7	Metode Metode dan Teknik Analisis Data .....	66
3.7.1	Uji Statistik Deskriptif.....	66
3.7.2	Uji Kualitas Data .....	67
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	68
3.8.1	Uji Normalitas .....	68
3.8.2	Uji Multikolinearitas.....	69
3.9	Uji Heteroskedastisitas .....	69
3.9.1	Analisis Regresi Sederhana .....	70
3.9.2	Analisis Moderated Regression Analysis (MRA) .....	70
3.9.3	Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R-Square) .....	71
3.9.4	Uji T (Uji Signifikansi Parsial).....	72

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Data .....	73
4.1.1	Gambaran Umum Responden Penelitian.....	73
4.1.2	Karakteristik Responden Penelitian.....	74
4.2	Pengujian Asumsi .....	76
4.2.1	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	76
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data.....	78
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas .....	78
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	80
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	81
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	81
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas .....	83
4.2.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	84
4.3	Hasil Pengujian Hipotesis.....	86
4.3.1	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	86
4.3.2	Koefesien Determinasi ( $R^2$ ).....	88
4.3.3	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	88
4.3.4	Uji Moderated Regression Analysis (MRA) .....	89
4.3.4.1	Hasil Uji Model Hipotesis 2 dengan Moderated Regression Analysis .....	89
4.3.4.2	Hasil Uji Model Hipotesis 3 dengan Moderated Regression Analysis .....	92
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	95
4.4.2	Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PT. BPR Kanaya .....	97
4.4.3	Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada PT. BPR Kanaya.....	99
4.5	Implikasi Penelitian.....	101
4.5.1	Implikasi Teoritis .....	101
4.5.2	Implikasi Praktis .....	101

BAB V PENUTUP

5.1	Rangkuman .....	103
5.2	Simpulan .....	105
5.3	Saran.....	106

Daftar Rujukan

Lampiran



## DAFTAR TABEL

### Tabel

Tabel 2.1. Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	30
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat .....	63
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas .....	64
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Moderasi.....	65
Tabel 3.4 Perhitungan Skala Likert.....	66
Tabel 4.1 Hasil Distribusi Kuesioner .....	74
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	75
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	76
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif.....	77
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	81
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	82
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas .....	84
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	85
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	87
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis 1 .....	88
Tabel 4.13 Hasil T (Uji Parsial).....	89
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis 2 .....	90
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik F Hipotesis 2.....	90
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik T Hipotesis 2 .....	91
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis 3 .....	92
Tabel 4.18 Hasil Uji Statistik F Hipotesis 3.....	93
Tabel 4.19 Hasil Uji Statistik T Hipotesis 3 .....	94
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis 2 .....	90

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir.....	60
Gambar 4.1 Grafik Normal <i>Probability Plot</i> .....	83
Gambar 4.1 Grafik Scatterplo .....	86



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Responden
- Lampiran 3. Nilai Jawaban Kuesioner Variabel  $X_1$  (Citra Perbankan)
- Lampiran 4. Nilai Jawaban Kuisisioner Variabel Y (Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit)
- Lampiran 5. Nilai Jawaban Kuisisioner Variabel Z1 (Pelayanan)
- Lampiran 6. Nilai Jawaban Kuisisioner Variabel Z2 (Prosedur Kredit)
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel  $X_1$
- Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Y
- Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Z1
- Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Z2
- Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel  $X_1$
- Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y
- Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z1
- Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z2
- Lampiran 15. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 16. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 18. Hasil Analisis Regresi Sederhana
- Lampiran 19. Hasil Uji Hipotesis