

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH
DALAM MEMINJAM KREDIT USAHA MIKRO
(STUDI KASUS: BANK MANDIRI CABANG PONDOK UNGU)**

***ANALYZING THE FACTOR THAT INFLUENCE THE
CUSTOMER IN APPLYING MICRO CREDIT ALLOWANCE
(CASE STUDY ON BANK MANDIRI BRANCH PONDOK UNGU)***

**OLEH
PITRI HANDAYANI
2016410908**

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi
Konsentrasi Manajemen pada Universitas Dharma Persada**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Pitri Handayani

NIM : 2016410908

Jurusan / Peminatan : Manajemen /Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : “ **ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI NASABAH DALAM MEMINJAM KREDIT USAHA
MIKRO (STUDI KASUS PADA BANK MANDIRI CABANG PONDOK
UNGU) “**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dalam siding Ujian
Skripsi Sarjana

Jakarta Agustus 2018

Mengetahui

Menyetujui

Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing

Dian Anggraeni Rahim SE M SI

Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM

SURAT PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM
MEMINJAM KREDIT USAHA MIKRO
(STUDI KASUS: BANK MANDIRI CABANG PONDOK UNGU)**

***ANALYZING THE FACTOR THAT INFLUENCE THE CUSTOMER
IN APPLYING MICRO CREDIT ALLOWANCE
(CASE STUDY ON BANK MANDIRI BRANCH PONDOK UNGU)***

**Oleh
PITRI HANDAYANI
2016410908
SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada
Universitas Dharma Persada**

**Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal Agustus 2018
seperti tertera dibawah ini**

Jakarta Agustus 2018

**Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM
Pembimbing 1**

**Dr Firsan Nova
Penguji I**

**Resa Nurlela Anwar SE,MM
Penguji II**

**Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM
Penguji III**

**Dr. Tri Mardjoko, SE, MA
Dekan**

**Dian A. Rahim, SE, MM
Ketua Jurusan**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ **Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Meminjam Kredit Usaha Mikro (Studi Kasus: Bank Mandiri Cabang Pondok Ungu) ”**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih ada kekurangan, hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengalaman, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapkan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu memberikan sumbangan pemikiran sepanjang proses pembuatan skripsi ini.
2. Orang tua penulis, Ayah, Ibu Almarhum dan Kakak terkasih yang telah memberikan kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, perhatian, nasehat dan teguran serta fasilitas yang cukup diberikan kepada penulis untuk mendukung berbagai aktivitas penulis di dunia pendidikan.

3. Suami tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, perhatian, serta fasilitas yang cukup diberikan kepada penulis untuk mendukung berbagai aktivitas penulis di dunia pendidikan.
4. Anak – Anaku tercinta yang telah memberikan pengertiannya selama penyusunan skripsi ini
5. Bapak Dr. Tri Mardjoko, SE, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi
6. Bapak Dr Firsan Nova terima kasih atas motivasi yang diberikan pada saat mengajar sehingga menjadi semangat bagi penulis menyelesaikan skripsi
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, terima kasih bantuannya selama penulis menjadi Mahasiswa Universitas Darma Persada.
8. Aisyah dan Susi yang telah mensupport saya dan berbagi *sharing* dalam pembuatan skripsi
9. Teman satu angkatan 2016 Ruli dan Gading beserta Grup PNS Andriansyah dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, terima kasih banyak

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik demi kemajuan di masa yang akan datang dari berbagai pihak.

Jakarta, Agustus 2018

Pitri Handayani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
SURAT PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi, Pembahasan dan Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Pemasaran.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.2 Fungsi Pemasaran.....	12
2.1.3 Tujuan Pemasaran.....	12
2.1.4 Konsep Pemasaran.....	13
2.2 Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.2 Pengertian Bauran Pemasaran.....	14
2.2.3 Klasifikasi Bauran Pemasaran.....	15
2.3 Perilaku Konsumen.....	17

2.3.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	18
2.3.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	18
2.4	Minat Pembeli.....	23
2.4.1	Pengertian Minat Beli.....	23
2.4.2	Motif - Motif Pembelian.....	24
2.5	Bank.....	27
2.5.1	Pengertian Bank.....	27
2.5.2	Jenis - Jenis Bank.....	28
2.5.3	Fungsi dan Tujuan Bank.....	32
2.5.4	Sumber Dana Bank.....	34
2.5.5	Mikro, Kecil, dan Menengah.....	38
2.6	Pengertian Kredit.....	39
2.6.1	Unsur-unsur kredit.....	39
2.6.2	Tujuan dan fungsi kredit.....	40
2.7	Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit.....	42
2.7.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan.....	43
2.7.2	Cara Mengukur Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit.....	46
2.7.3	Indikator Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.....	46
2.8	Penelitian Terdahulu.....	47
2.9	Kerangka Pemikiran.....	49
BAB III	METODE PENELITIAN.....	51
3.1	Metode Yang Digunakan.....	51
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	52

3.3	Sumber dan Cara Penentuan Data / Informasi.....	56
3.3.1	Sumber Data.....	56
3.3.2	Teknik Penentuan Data / Informasi.....	57
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	60
3.4	Rencana Analisis.....	61
3.4.1	Uji Keabsahan Data.....	61
3.4.2	Analisis Faktor.....	62
3.4.3	Tujuan Analisis Faktor.....	64
3.4.4	Proses Dasar Analisis Faktor.....	65
3.4.5	Tahap - Tahap Analisis Faktor.....	66
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1	Sejarah Berdirinya Bank Mandiri.....	68
4.2	Visi Dan Misi Bank Mandiri.....	69
4.3	Gambaran Umum Responden.....	71
4.3.1	Responden Menurut Umur.....	71
4.3.2	Responden Menurut Pendidikan.....	72
4.3.3	Responden Menurut Pengeluaran Perbulan.....	73
4.3.4	Responden Menurut Pekerjaan.....	75
4.4	Uji Validasi dan Reliabilitas.....	76
4.4.1	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	76
4.4.2	Hasil Pengujian Validitas	76
4.5	Pembahasan dan Analisis Variabel <i>Internal</i>	78
4.5.1	Variabel Butuh Dana.....	78
4.5.2	Variabel Dana Cepat Cair.....	79

4.5.3	Variabel Reputasi Baik.....	79
4.5.4	Variabel Jaminan Aman.....	80
4.5.5	Variabel Bunga Stabil.....	81
4.5.6	Variabel Tawaran Menarik.....	82
4.5.7	Variabel Syarat Mudah Dan Jelas.....	83
4.6	Pembahasan Dan Analisis Faktor <i>Eksternal</i>	84
4.6.1	Variabel Suku Bunga Mandiri Stabil.....	84
4.6.2	Variabel Proses Kredit Mandiri Mudah.....	85
4.6.3	Variabel Plafon Kredit Mandiri Tinggi.....	86
4.6.4	Variabel Reputasi Mandiri Terpercaya	87
4.6.5	Variabel Lokasi Mandiri Strategis	88
4.6.6	Variabel Area Parkir Luas	89
4.6.7	Variabel Karyawan Mandiri Ramah dan Sopan.....	90
4.6.8	Variabel Pelayanan Mandiri Memuaskan	91
4.6.9	Variabel Memiliki Relasi Mandiri.....	92
4.7	Hasil Analisis Faktor <i>Internal</i>	93
4.7.1	Analisis Faktor <i>Communalities</i> Di Bank (<i>Internal</i>).....	93
4.7.2	Analisis Faktor Total <i>Variance Explained</i> Di Bank (<i>Internal</i>).....	94
4.7.3	Analisis Faktor Di Bank <i>Scree Plot</i> Di Bank (<i>Internal</i>).....	95
4.7.4	Analisis Faktor Rotasi <i>Componen Matrik</i> Di Bank (<i>Internal</i>).....	96
4.8	Hasil Analisis Faktor <i>Eksteral</i>	97
4.8.1	Analisis Faktor <i>Communalities</i> Di Bank Mandiri (<i>Eksteral</i>).....	97
4.8.2	Analisis Faktor Total <i>Variance Explained</i> Di Bank Mandiri (<i>Eksternal</i>).....	98
4.8.3	Analisis Faktor <i>Scree Plot</i> Di Bank Mandiri (<i>Eksternal</i>)	100

4.8.4	Analisis Faktor <i>Componen Matrik</i> Di Bank Mandiri (<i>Eksternal</i>)	101
4.9	Hasil <i>Output</i> Analisis Faktor Keseluruhan.....	102
BAB V	KESIMPULANDAN	105
	SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



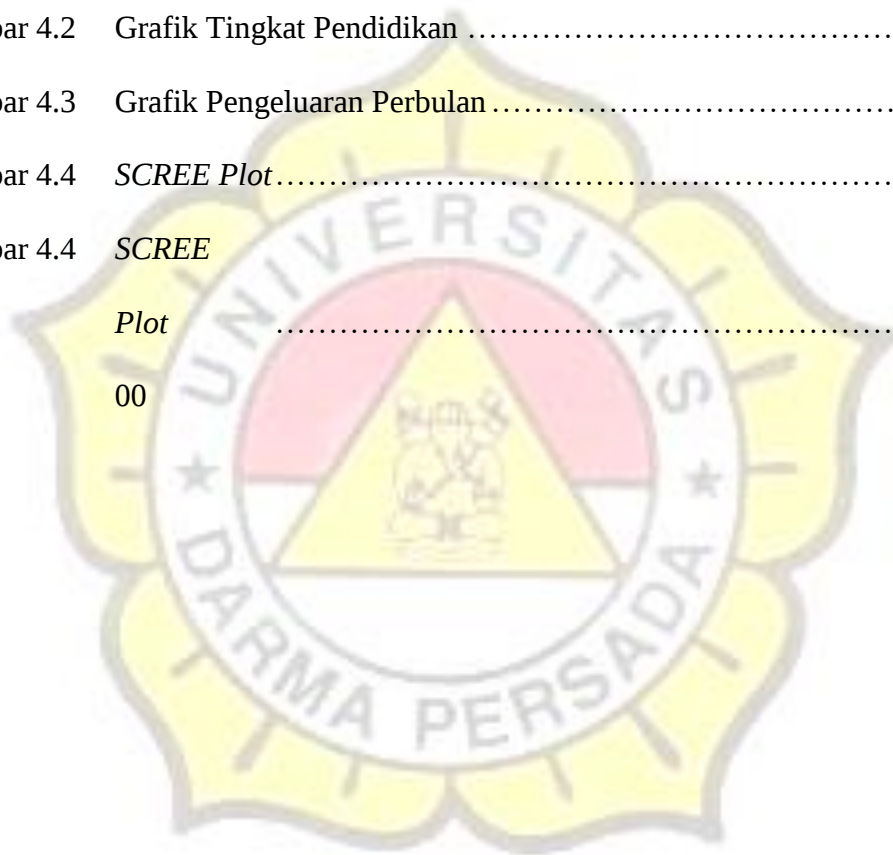
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan UMKM dan Usaha Besar Nasional Di Indonesia Tahun 2016 - 2017.....	3
Tabel 1.2	Total Pencarian Kredit Per Jenis Kredit Tahun 2015 - 2017 Pada Bank Mandiri Cabang Pondok Ungu	6
Tabel 1.3	Jumlah Rekening Peminjaman Kredit Pada Bank Mandiri Cabang Pondok Ungu.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	53
Tabel 3.2	Skala Likert Untuk Kusioner	55
Tabel 3.3	Skala Interval.....	56
Tabel 4.1	Jumlah Responden Menurut Umur.....	71
Tabel 4.2	Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	72
Tabel 4.3	Jumlah Responden Menurut Pengeluaran Perbulan.....	74
Tabel 4.4	Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	75
Tabel 4.5	Hasil Uji Validasi Semua Variabel.....	76
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.7	Variabel Kebutuhan Akan Dana.....	78
Tabel 4.8	Variabel Dana Cepat Cair.....	79
Tabel 4.9	Variabel Reputasi Baik.....	80
Tabel 4.10	Variabel Jaminan Aman.....	81
Tabel 4.11	Variabel Bunga Stabil.....	82

Tabel 4.12 Variabel Dana yang Diperoleh.....	83
Tabel 4.13 Variabel Reputasi.....	84
Tabel 4.14 Variabel Suku Bunga Mandiri Stabil.....	85
Tabel 4.15 Variabel Proses Kredit Mandiri Mudah.....	86
Tabel 4.16 Variabel Plafon Kredit.....	87
Tabel 4.17 Variabel Lokasi Strategis.....	88
Tabel 4.18 Variabel Area Parkir.....	89
Tabel 4.19 Variabel Persyaratan Yang Mudah.....	90
Tabel 4.20 Variabel Persyaratan Yang Mudah.....	91
Tabel 4.21 Variabel Persyaratan Yang Mudah.....	92
Tabel 4.22 Variabel Persyaratan Yang Mudah.....	93
Tabel 4.23 KMO and Barlet's Test Internal.....	94
Tabel 4.24 KMO and Barlet's Test Eksternal.....	95
Tabel 4.25 Communalities.....	96
Tabel 4.26 Communalities.....	98
Tabel 4.27 Komponen Matrik.....	101
Tabel 4.28 Komponen Matrik.....	102
Tabel 4.29 Variance Explained.....	107
Tabel 4.30 Variance Explained.....	108
Tabel 4.31 Faktor - Faktor Uji Varimaks.....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Marketing Mix</i>	16
Gambar 4.1	Grafik Umur	71
Gambar 4.2	Grafik Tingkat Pendidikan	73
Gambar 4.3	Grafik Pengeluaran Perbulan	74
Gambar 4.4	<i>SCREE Plot</i>	99
Gambar 4.4	<i>SCREE Plot</i>	100



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup	110
Lampiran 2	Surat Keterangan Riset Pada Perusahaan.....	111
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 4	Identitas Responden.....	113
Lampiran 5	Tabulasi Data Variabel Internal	114
Lampiran 6	Tabulasi Data Variabel eksternal.....	115
Lampiran 7	Hasil Output SPSS Variabel Internal Dan Eksternal	116
Lampiran 8	Catatan Kegiatan Konsultasi.....	117

