

**PENGARUH PROMOSI, CITRA BANK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SUKU BUNGA PINJAMAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT UMKM
PADA BANK BRI UNIT BUKIT SANGKAL**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**



Diajukan Oleh:

**BAMBANG HERMANTO
NPM. 200110507.P**

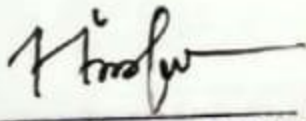
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG
2023**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

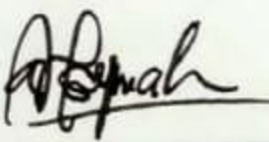
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : BAMBANG HERMANTO
Nomor Pokok / NIRM : 2001110507.P
Jurusan / Prog. Studi : Manajemen
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH PROMOSI, CITRA BANK, KUALITAS PELAYANAN DAN SUKU BUNCA PINJAMAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT UMKM PADA BANK BRI UNIT BUKIT SANGKAL

Tanggal 12-4-2023

Pembimbing I : 
Hj Nina Fitriana, S.E., M.Si
NIDN. 0012116501

Tanggal 24/3-2023

Pembimbing II : 
Hasyunah, S.E., M.M
NIDN. 0207126001

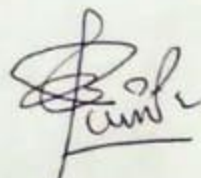
Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Tanggal 12-4-2023

Ketua Prodi Manajemen
Tanggal 12-4-2023



Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, Ak. CA, CSRS
NIDN : 0205026401


Mariyam Zanariah, SE., M.M
NIDN : 0222096301

150 / PS / DFE / 2023

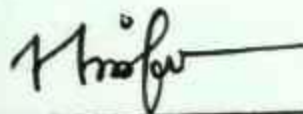
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **BAMBANG HERMANTO**
Nomor Pokok / NIRM : **2001110507.P**
Jurusan / Prog. Studi : **Manajemen**
Mata Kuliah Pokok : **Manajemen Pemasaran**
Judul Skripsi : **PENGARUH PROMOSI, CITRA BANK, KUALITAS PELAYANAN DAN SUKU BUNGA PINJAMAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT UMKM PADA BANK BRI UNIT BUKIT SANGKAL**

Tanggal 12-4-2023

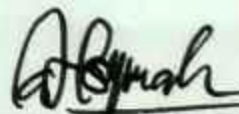
Ketua Penguji I :



Hj Nina Fitriana, S.E., M.Si
NIDN. 0012116501

Tanggal 24/3-2023

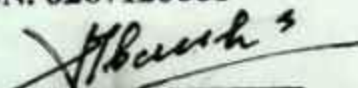
Penguji I :



Hasyunah, S.E., M.M
NIDN. 0207126001

Tanggal 12-4-2023

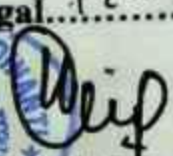
Penguji II :



H. Hisbullah Basri, S.E., M.Si
NIDN. 0212016201

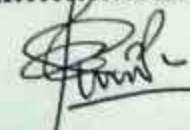
Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Tanggal 12-4-2023



Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, Ak. CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Prodi Manajemen
Tanggal 12-4-2023



Marivam Zanariah, SE, M.M
NIDN : 0222096301

150/PS/DFE/23

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT dan Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan Judul **“Pengaruh Promosi, Citra Bank, Kualitas Pelayanan Dan Suku Bunga Pinjaman Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Umkm Pada Bank Bri Unit Bukit Sangkal”** Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, maka kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dalam rangka perbaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan perhatian serta bimbingan baik dari pembimbing, keluarga dan teman-teman sekalian penulisan skripsi tidak dapat berjalan dengan baik.

Dengan selesainya penulisan penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si Ak, CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. M. Ima Andiyani, S.E., M.Si selaku wakil dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Hj Nina Fitriana, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu hasyunah S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staff karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
7. Pimpinan dan para Karyawan Bank BRI Unit Bukit Sangkal Palembang.
8. Kepada Kedua orang tuaku dan keluarga besar yang tercinta, terima kasih atas dukungan dan do'a serta bantuan baik moral maupun materil.
9. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga skripsi ini selesai.
10. Almamater, saudara seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2020.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah, rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Palembang, Desember 2022

Penulis,

Bambang Hermanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	9
2.1.1. Promosi	9
2.1.2 Pengertian Promosi	9
2.1.3 Dimensi dan Indikator Promosi	10
2.1.4 Tujuan Promosi	11
2.1.5 Langkah-Langkah Mengembangkan Promosi Efektif	12
2.2. Citra Bank	13
2.2.1 Pengertian Citra Bank	13
2.2.2 Dimensi dan Indikator Citra Bank	15
2.3.Kualitas Pelayanan	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	19
2.3.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.4 Suku Bunga.....	19
2.4.1 pengertian Suku Bunga.....	19
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Bunga Kredit.....	21

2.5 Keputusan Nasabah.....	21
2.5.1. Pengertian Keputusan Nasabah.....	21
2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah.....	23
2.5.3 Dimensi dan Indikator Keputusan Nasabah.....	26
2.6 Penelitian Lain Yang Relevan.....	27
2.7 Kerangka Berpikir.....	29
2.8 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat Dan Waktu	31
3.1.1 Tempat Penelitian	31
3.1.2 Waktu Penelitian	31
3.2 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2.1 Sumber Data.....	32
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3 Populasi Dan Sampel	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel.....	35
3.3.3 Sampling	36
3.4 Rancangan Penelitian	37
3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	39
3.5.1 Variabel Penelitian.....	39
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.6 Instrumen Penelitian	42
3.7 Teknik Analisa Data.....	44
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif	45
3.7.2 Uji Statistik Inferensial	45
3.8 Uji Hipotesis	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Sejarah Singkat Bank BRI	54
4.1.2 BRI Unit Bukit Sangkal	55

4.1.3 Visi dan Misi	56
4.1.4 Nilai Utama Perusahaan	57
4.1.5 Deskripsi Jabatan	58
4.1.6 Definisi Profil Identitas Responden	76
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	78
4.2.1 Hasil Uji Validitas	78
4.2.2 Uji Reliabilitas	84
4.2.3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	85
4.2.4 Analisa Koefisien Korelasi	91
4.2.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	92
4.2.6 Hasil Uji F	93
4.2.7 Hasil Uji Parsial (Uji t)	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran-saran	101

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Lain Yang Relevan.....	27
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penulisan Skripsi	31
Tabel 3.2 Data Sampel	34
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.5 Skala Likert.....	43
Tabel 3.6 Interval Koefisien.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	75
Tabel 4.3 Karakteristik Respondenn berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
Tabel 4.4 Hasil Uji Validasi Promosi (X1).....	77
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Citra Bank (X2).....	78
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Suku Bunga (X4)	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)`	81
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	85
Tabel 4. 12 Uji Autokorelasi.....	87
Tabel 4.13 Uji Analisis Liner Berganda	88
Tabel 4. 14 Analisa Koefisien Korelasi	89
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R2)	90
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	91
Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	86

ABSTRAK

Bambang Hermanto.NPM. 200110507.P. Pengaruh Promosi, Citra Bank, Kualitas Pelayanan Dan Suku Bunga Pinjaman Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Umkm Pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal. Dosen pembimbing 1 Ibu Hj Nina Fitriana,S.E.,M.Si dan Dosen Pembimbing 2 Ibu Hasyunah,S.E, M.M. Fakultas Ekonomi dan Binis.Universitas Tridinanti Palembang.2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Promosi, Citra Bank, Kualitas Pelayanan Dan Suku Bunga Pinjaman Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Umkm Pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal. Sampel yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu data nasabah UMKM Bank BRI Bukit Sangkat dari Januari 2022 sampai dengan Agustus 2022 sebanyak 178 orang, namun atas pertimbangan peneliti, karena keterbatasan waktu dan biaya maka sampel yang digunakan menjadi 70 responden.

Dari hasil perhitungan yang ada hasil uji multikolinearitas, variabel bebas menunjukkan bahwa nilai VIF = 1,146, 1,600, 1,336 dan 1,681 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10, jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas. Berdasarkan hasil tabel uji autokorelasi diketahui untuk nilai DW = 1,647 selanjutnya dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% (0,05) dengan jumlah sampel 70 dan jumlah variabel independen 4 (K=4) sehingga didapatkan hasil dU dari tabel r = 1.4943. Nilai DW lebih besar dari batas dU dan kurang dari (4-dU) = 4 - 1.4943 = 2,5057. Berdasarkan tabel 4.16 diatas, didapat variabel Promosi (X_1), Citra Bank (X_2), Kualitas Pelayanan (X_3) dan Suku Bunga (X_4) secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dengan F_{hitung} sebesar 20,363 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Pengaruh Promosi, Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Suku Bunga Pinjaman dan Keputusan Nasabah Mengambil Kredit

ABSTRACT

Bambang Hermanto. NPM. 200110507.P. The Effect of Promotion, Bank Image, Service Quality and Loan Interest Rates on Customers' Decisions to Take MSME Credit at Bank BRI Unit Bukit Sangkal. Supervisor 1 Mrs. Hj Nina Fitriana,S.E.,M.Si and Supervisor 2 Mrs. Hasyunah,S.E, M.M. Faculty of Economics and Busines, University of Tridinanti Palembang. 2023.

This study aims to determine the effect of promotion, bank image, service quality and loan interest rates on customer decisions to take MSME credit at BRI Bank Bukit Sangkal Unit. The samples that could be taken in this study were data from BRI Bukit Sangkat MSME customers from January 2022 to August 2022 as many as 178 people, but on the consideration of the researchers, due to time and cost constraints, the sample used was 70 respondents.

From the calculation results of the multicollinearity test results, the independent variables show that the VIF value = 1.146, 1.600, 1.336 and 1.681 where the value is smaller than 10, if the VIF value < 10 , it can be concluded that the data is free from multicollinearity symptoms. Based on the results of the autocorrelation test table, it is known that the value of DW = 1.647 is then compared with the value of the significance table of 5% (0.05) with a total sample of 70 and the number of independent variables 4 ($K = 4$) so that the dU result is obtained from table $r = 1.4943$. The DW value is greater than the dU limit and less than $(4-dU) = 4 - 1.4943 = 2.5057$. Based on table 4.16 above, it is obtained that Promotion (X1), Bank Image (X2), Service Quality (X3) and Interest Rate (X4) variables simultaneously affect Customer Decisions with Fcount of 20.363 with a significance of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Effect of Promotion, Bank Image, Quality of Service, Loan Interest Rates and Customers' Decisions to Take Credit

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bambang Hermanto
Nomor Pokok : 200110507.P
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh - sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Maret 2023



Bambang Hermanto

MOTTO

**Motto : “ dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (QS Al
Insyirah : 8)**

Kupersembahkan Kepada :

- Ayah dan Ibu Tercinta**
- Kakak dan Adikku Tercinta**
- Saudara, Sahabat dan Teman-Teman
Tersayang**
- Para Dosen & Staff Civitas Akademika
Universitas Tridinanti yang saya Hormati**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah layanan kredit atau pembiayaan yang diberikan oleh pemerintah melalui perbankan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) atau koperasi yang *feasible* tapi belum *bankable*. *Feasible* sendiri maksudnya adalah usaha tersebut memiliki kelayakan, potensi, prospek bisnis yang baik, dan mempunyai kemampuan untuk mengembalikan pinjaman. Beberapa usaha rakyat yang diharapkan menggunakan Kredit Usaha Rakyat (KUR) sendiri adalah meliputi keseluruhan bentuk usaha, terutama usaha yang bergerak disektor usaha produktif seperti pertanian, perikanan dan kelautan, perindustrian, kehutanan, dan jasa keuangan simpan pinjam. Dengan adanya layanan pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) ini Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) akhirnya diharapkan dapat mengakses dan memanfaatkan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Modal usaha bagi kelompok usaha kecil, merupakan permasalahan yang cukup pelik. Tidak hanya menghambat kelangsungan bisnis tetapi bisa menjadi penyebab gagalnya usaha yang tengah dirintis.

Untuk membantu masalah permodalan bagi Usaha Mikro Kecil (UMK), pemerintah merancang program Kredit Usaha Rakyat (KUR), yang sumber dananya berasal sepenuhnya dari dana bank. Usaha rakyat memang sudah seharusnya didukung dan dibantu serta diberikan ruang seluas-luasnya oleh pemerintah atau negara. Sebab keberadaan usaha rakyat ini sangatlah penting karena bisa menopang ekonomi nasional dan juga mampu membuka lapangan kerja.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki komitmen untuk membantu dan tetap Fokus dan konsisten melayani Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam mengembangkan Usaha Mikro Kecil dan menengah (UMKM) serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk komitmen itu adalah dengan dibukanya kredit untuk modal usaha bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang disebut dengan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Kredit Usaha Rakyat (KUR) ini merupakan alternatif bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk mendapatkan modal usaha. Kendala yang sering kali dihadapi oleh pengusaha kecil, mikro dan menengah adalah masalah permodalan didalam mengembangkan usahanya.

Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) saat ini dan mendatang menghadapi berbagai hambatan dan tantangan dalam menghadapi persaingan dunia usaha yang semakin ketat. Untuk itu pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) perlu mendapat perhatian yang lebih serius dalam rangka meningkatkan kemampuan pengusaha untuk bersaing pada pasar regional dan internasional guna mensejahterakan taraf hidup masyarakat. Karena itulah Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR) ini bermaksud memberikan kemudahan akses yang lebih besar bagi para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), yang sudah *Feasible* tetapi belum *bankable* mendapatkan modal usaha. Pinjaman modal usaha ini merupakan alternatif yang tepat bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Untuk menawarkan produk pinjaman atau KUR kepada para nasabah maka perlu dilakukan kegiatan promosi. Promosi menurut Buchari Alma (2018 : 58)

sebagai suatu bentuk komunikasi pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau membujuk, mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia membeli dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan. Promosi digunakan perusahaan untuk berkomunikasi dengan nasabah maupun dengan calon nasabah baru. Promosi sebenarnya variabel komunikasi sehingga perusahaan dapat lebih banyak menarik konsumen untuk menjadi nasabah dan menggunakan produknya. Promosi merupakan salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan/menambah anggota baru. Pada dasarnya promosi merupakan kegiatan memberitahu dan mengkomunikasikan pada masyarakat tentang keberadaan produk, pemanfaatan, keunggulan, dan cara memperolehnya.

Citra Bank atau Citra Perusahaan adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa mencoba untuk memperlihatkan citra perusahaannya, karena dengan citra yang baik akan memberi nilai tambah bagi perusahaan dan juga membuat para nasabah senang bila kondisi tempat perusahaan itu benar memberikan suasana yang nyaman. Citra perusahaan (*corporate image*) adalah sebuah cerminan dari identitas sebuah organisasi atau perusahaan. Berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat, guna memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh tingkat kepuasan (Kotler 2019:403).

Nasabah mengharapkan memperoleh pelayanan/service yang maksimal dari pihak Bank agar sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi harapannya. Oleh karena itu, pihak Bank perlu meningkatkan kualitas pelayanan

kepada nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan akan diharapkan juga dapat meningkatkan citra sebuah perusahaan, sebab citra dapat di perkuat ketika nasabah mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dan akan menurun apabila nasabah mendapatkan kualitas pelayanan yang rendah. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Fandi Tjiptono, 2018:157). Hal ini didukung oleh penelitian dari Ade Sarwita (2017) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung.

Lending Rate atau bunga kredit adalah balas jasa dana yang diberikan Bank kepada debitur. Menurut Fahmi (201: 88) pengertian dari Suku bunga kredit adalah sejumlah uang yang diwajibkan kepada pihak yang meminjamnya dengan perhitungan berdasarkan presentase dan dilakukan berdasarkan periode atas waktu yang ditentukan. Dan yang harus diperhatikan adalah tingkat suku bunga kredit yang berlaku, artinya semakin tinggi suku bunga khususnya bunga kredit, maka makin sedikit nasabah yang mengambil kredit sehingga dapat menurunkan asset Bank tersebut. Sebaliknya apabila suku bunga rendah maka minat masyarakat untuk mengambil kredit lebih besar, maka pendapatan yang akan diterima Bank sangat besar, oleh sebab itu pihak Bank harus memperhatikan bunga kredit dan disesuaikan dengan aturan dari Bank Indonesia.

Keputusan Nasabah dalam mengambil kredit merupakan sebuah proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit, kemudian nasabah memilih satu alternatif dari beberapa alternatif yang ada, (Griffin, 2015:235). Keputusan

nasabah dalam mengambil kredit di Bank dapat menunjukkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk kredit Bank tersebut. Dengan demikian keputusan nasabah dalam mengambil kredit menjadi hal yang sangat penting bagi suatu Bank dalam meningkatkan eksistensi Bank tersebut untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Meski demikian masyarakat tidak serta merta dalam memutuskan untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh Bank. Masyarakat juga perlu memperhatikan faktor yang menentukan keputusannya dalam pengambilan kredit diantaranya faktor Promosi, Citra Bank, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga. Oleh sebab itu dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti pengaruh Promosi, Citra Bank, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Kredit UMKM pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal yang berjudul: **“Pengaruh Promosi, Citra Bank, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Pinjaman Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit UMKM pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal”**.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Promosi, Citra Bank, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Pinjaman berpengaruh secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit UMKM pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal?
2. Apakah Promosi berpengaruh secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit UMKM pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal ?

3. Apakah Citra Bank Berpengaruh secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit UMKM pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit UMKM pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal ?
5. Apakah Suku Bunga Pinjaman Berpengaruh secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit UMKM pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Pengaruh Promosi, Citra Bank, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Pinjaman Secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit UMKM pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal.
2. Pengaruh Promosi secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit UMKM pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal .
3. Pengaruh Citra Bank secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit UMKM pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal.
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit UMKM pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal.

5. Apakah Suku Bunga Pinjaman berpengaruh secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit UMKM pada Bank BRI Unit Bukit Sangkal.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan teoritis dan menambah wawasan mengenai Promosi, Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Suku Bunga Pinjaman dan Keputusan Nasabah Mengambil Kredit.

2. Bagi Perusahaan

Secara praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan sumbangan pemikiran yang berarti bagi instansi Bank BRI Unit Bukit Sangkal.

3. Bagi Akademik

Secara akademik, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui hubungan Promosi, Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Suku Bunga Pinjaman dan Keputusan Nasabah Mengambil Kredit.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Sarwita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung, Tahun 2017 Vol. 4 Nomor 1 Periode Januari – Juni* ISSN : 2356-3923, Hlm. 1, <http://jurnal.unma.ac.id/index.php/mk/article/view/504/475> Diakses pada 05 Januari 2023
- Alma, Buchari. 2019. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Bank Indonesia. 1998. UU No.10 tahun 1998, Tentang Perubahan Terhadap UU No. 7 tahun 1992, Jakarta
- Fahmi, Irham. 2018. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. 2019. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi
- _____. 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hasibuan, Malayu Sp. 2018. *Manajemen SDM*. Jakarta : Bumi Aksara
<https://finance.detik.com/moneter/d-5881248/bri-salurkan-kredit-umkm-rp-8486-t-di-2021-o-ptimistis-naik-di-2022>
- Jill, Griffin. 2015. Customer Loyalty: *Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Kasmir. 2019. *Analisis Laporan Keuangan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2019. *Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition*. Pearson.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2019. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Salim & Haidir. (2019). Penelitian Pendidikan : *Metode, Pendekatan, dan Jenis*. Jakarta. Kencana
- Sarwita, H. Ade. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung, *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, Vol 4 No 1.

- Sinungan, Muchdarsyah. 2018. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sunyoto, Danang. 2018. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Sanusi, Anwar. 2017, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Umar, Husein. 2019. *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Warnadi dan Aris Triyono. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Zainal, Veithzal Rivai.. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Depok: PT RAJAGRAFINDO.