



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT
ANGSURAN SISTEM GADAI (KRASIDA) PADA PT PEGADAIAN
(STUDI KASUS NASABAH PT PEGADAIAN DI JABODETABEK)**



Disusun oleh:
FIQHI AHMAD FAHREZI
NIM. 2104421001

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT
ANGSURAN SISTEM GADAI (KRASIDA) PADA PT PEGADAIAN
(STUDI KASUS NASABAH PT PEGADAIAN DI JABODETABEK)**



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
dari Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

FIQHI AHMAD FAHREZI

NIM. 2104421001

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fiqhi Ahmad Fahrezi

NIM : 2104421001

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 16 Juni 2025



Fiqhi Ahmad Fahrezi
NIM. 2104421001



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fiqhi Ahmad Fahrezi
NIM : 2104421001
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian (Studi Kasus Nasabah PT Pegadaian di Jabodetabek)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Rodiana Listiawati, S.E., M.M. ()
Anggota Penguji : Efriyanto, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 25 Juni 2025



Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Fiqhi Ahmad Fahrezi
NIM : 2104421001
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian (Studi Kasus Nasabah PT Pegadaian di Jabodetabek)

Disetujui oleh Pembimbing

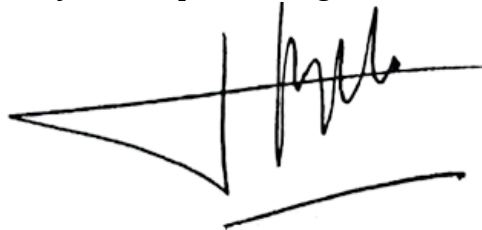

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Efriyanto, S.E., M.M.
NIP. 196501051991031005

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan



Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian (Studi Kasus Nasabah PT Pegadaian di Jabodetabek)”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam menyusun sekaligus menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapat dukungan dan masukan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu, memberikan dukungan, serta masukan untuk penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan.
4. Bapak Efriyanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan dan arahan terkait penyusunan skripsi ini hingga dapat tersusun dengan baik.
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis.
6. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa untuk penulis.
7. Teman-teman seperjuangan Albbyon, April, Kartika, Citra, dan Riza, yang selalu menemani dan membantu penulis selama proses perkuliahan hingga saat ini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Teman-teman seperjuangan Albbyon, Salman, Bagas, dan Nurman, yang selalu menjadi teman belajar bersama dan menyelesaikan tugas selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan angkatan 2021, khususnya BKT A yang selalu kompak membantu dan semangat menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman magang di Kantor Pusat PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Sintiya, Dea, Angelica, dan Wulan yang telah bekerja sama dan berbagi pengetahuan selama magang berlangsung.
11. Teman-teman magang di Kantor Pusat PT Pegadaian Divisi Produk Gadai, Wulan, Raihan, Tisa, Sabila, dan Sera yang telah kebersamaan penulis selama masa penyusunan skripsi.
12. Teman-teman SMK, Alya, Cyntia, Selvia, Ai, yang hingga saat ini masih selalu memberikan dukungan besar kepada penulis dan menjadi pendengar keluh kesah selama penulis melaksanakan perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari para pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan. Akhir kata penulis sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih dan berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Depok, 16 Juni 2025

Fiqhi Ahmad Fahrezi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fiqhi Ahmad Fahrezi
NIM : 2104421001
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian (Studi Kasus Nasabah PT Pegadaian di Jabodetabek)

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 16 Juni 2025

Yang menyatakan

(Fiqhi Ahmad Fahrezi)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Fiqhi Ahmad Fahrezi

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian (Studi Kasus Nasabah PT Pegadaian di Jabodetabek)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap pengambilan keputusan kredit angsuran sistem gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui pengumpulan data primer yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu dengan menetapkan kriteria khusus, setiap responden wajib berusia diatas 18 tahun dan merupakan nasabah produk KRASIDA PT Pegadaian yang berdomisili di Jabodetabek. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu pengambilan keputusan kredit angsuran sistem gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian.

Kata Kunci: Kredit, KRASIDA, Gadai, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Pengambilan Keputusan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Fiqhi Ahmad Fahrezi

Bachelor of Applied Finance and Banking

The Effect of Service Quality and Customer Trust on Decision-Making in Installment Credit Under the Pawn System (KRASIDA) at PT Pegadaian: A Case Study of Customers in the Jabodetabek Area

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality and customer trust on decision-making regarding installment credit under the pawn system (KRASIDA) at PT Pegadaian. A quantitative approach was employed, with primary data collected through questionnaires distributed to 100 respondents. The sampling technique used was purposive sampling, based on specific criteria: each respondent had to be over 18 years old and a KRASIDA customer of PT Pegadaian residing in the Jabodetabek area. The data were analyzed using multiple linear regression with SPSS 26. The results indicate that both independent variables, service quality and customer trust have a positive and significant effect on the dependent variable, decision-making in installment credit under the pawn system (KRASIDA) at PT Pegadaian, both individually and simultaneously.

Keywords: *Credit, KRASIDA, Pawn, Service Quality, Customer Trust, Decision-Making*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pelayanan	10
2.1.2 Kepercayaan.....	14
2.1.3 Pengambilan Keputusan	17
2.1.4 GADAI.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	25



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.4 Pengembangan Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Metode Pengambilan Sampel	27
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	28
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	29
3.6 Definisi Operasional Variabel	29
3.7 Metode Analisis Data	34
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	34
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.7.4 Uji Hipotesis	38
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Kriteria Umum Responden.....	43
4.1.2 Gambaran Distribusi Item Pernyataan	49
4.2 Hasil Uji Instrumen Data.....	52
4.2.1 Uji Validitas	53
4.2.2 Uji Reliabilitas	54
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.1 Uji Normalitas.....	55
4.3.2 Uji Multikolinearitas	56
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	57
4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	59



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.5 Hasil Uji Hipotesis	60
4.5.1 Uji t (Parsial).....	60
4.5.2 Uji F (Simultan)	62
4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.7 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian	64
4.7.2 Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian	65
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian	65
4.7.4 Pengaruh Variabel Lain yang Tidak Diteliti.....	66
BAB V KESIMPULAN	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Usaha Pergadaian di Indonesia Tahun 2019 - 2023.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Rekening Aktif Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA)....	3
Tabel 1.3 Data Jumlah Nasabah PT Pegadaian Tahun 2019 - 2023	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Skor Indikator	29
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Gambaran Distribusi Item Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.2 Gambaran Distribusi Item Kepercayaan Nasabah	51
Tabel 4.3 Gambaran Distribusi Item Pengambilan Keputusan Kredit.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Glejser	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.10 Hasil Uji T (Parsial)	61
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan).....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R Square)	63



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.2 Kriteria Responden Berdasarkan Kelompok Usia	44
Gambar 4.3 Kriteria Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
Gambar 4. 4 Kriteria Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Gambar 4.5 Berdasarkan Domisili.....	47
Gambar 4.6 Kriteria Berdasarkan Jumlah Transaksi KRASIDA.....	48
Gambar 4.7 Grafik Normal Probability Plot.....	55
Gambar 4.8 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	58

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden (Tabulasi)	81
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	90
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik	93
Lampiran 5 Analisis Regresi Linear Berganda	94
Lampiran 6 Uji Hipotesis.....	94
Lampiran 7 Koefisien Determinasi (R^2)	95
Lampiran 8 r Tabel.....	96
Lampiran 9 T Tabel.....	97
Lampiran 10 F Tabel.....	100
Lampiran 11 Lembar Bimbingan	102
Lampiran 12 Lembar Persetujuan Sidang.....	103

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, masyarakat dituntut untuk terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi. Perkembangan modernisasi yang pesat mendorong munculnya berbagai persaingan usaha yang kompetitif. Dalam kondisi ini, kebutuhan akan uang menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan, terutama untuk memenuhi berbagai keperluan yang semakin beragam. Seringkali, uang yang dimiliki tidak cukup untuk memenuhi semua kebutuhan. Kebutuhan yang kurang mendesak dapat ditunda hingga tersedia dana yang cukup. Namun, kebutuhan yang mendesak dan penting tidak bisa ditunda. Oleh karena itu, masyarakat memerlukan bantuan dari lembaga keuangan, baik bank maupun bukan bank, untuk memperoleh dana tambahan guna memenuhi kebutuhan yang mendesak (Winarto & Haryanti, 2023).

Secara garis besar, lembaga keuangan terbagi menjadi dua, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan bank memiliki kegiatan yaitu menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dan menyalurkan kembali (*lending*) kepada masyarakat dalam bentuk kredit (Yuliani, 2021). Di sisi lain, lembaga keuangan bukan bank lebih memusatkan kegiatannya pada aktivitas seperti penjualan saham, pemberian kredit, dan investasi modal. Lembaga keuangan, baik bank maupun lembaga keuangan bukan bank memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung aktivitas perekonomian. Peran strategis ini terwujud melalui kemampuannya dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup masyarakat.

Jenis-jenis lembaga keuangan bukan bank yang saat ini beroperasi di Indonesia adalah lembaga pembiayaan, perusahaan asuransi, dana pensiun, perusahaan efek, reksa dana, perusahaan penjamin, perusahaan modal ventura, dan pergadaian (Abdullah & Wahjusaputri, 2018). Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/SEOJK.05/2020 tentang Rencana Bisnis Perusahaan Pergadaian dijelaskan bahwa Usaha Pergadaian adalah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

segala usaha menyangkut pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak, jasa titipan, jasa taksiran, dan/atau jasa lainnya, termasuk yang diselenggarakan berdasarkan prinsip syariah yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Di Indonesia perkembangan usaha pergadaian sangat terasa kehadirannya, selain perusahaan pemerintah saat ini juga banyak berkembang perusahaan swasta yang bergerak dalam usaha gadai. Berikut data perkembangan perusahaan pergadaian di Indonesia tahun 2023.

Tabel 1.1 Perkembangan Usaha Pergadaian di Indonesia Tahun 2019 -2023

Keterangan (Perusahaan)	Jumlah Industri (Unit) / Tahun				
	2019	2020	2021	2022	2023
Pergadaian Pemerintah	1	1	1	1	1
Pergadaian Swasta Konvensional	79	90	118	118	151
Pergadaian Swasta Syariah	-	-	2	3	4
TOTAL	80	91	121	122	156

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2019 – 2023)

Pada tabel 1.1 menunjukkan jumlah perusahaan pergadaian yang terus bertumbuh pesat, salah satunya adalah jumlah industri perusahaan pergadaian swasta. Banyaknya pertumbuhan pergadaian swasta di Indonesia membuat perusahaan pemerintah harus memiliki strategi dalam menjalankan bisnisnya dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Perusahaan pergadaian pemerintah adalah PT Pegadaian (Persero) sebagaimana dimaksud dalam *Staatsblad* Tahun 1928 Nomor 81 tentang *Pandhuis Reglement* dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2011 tentang perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). PT pegadaian, sebagai salah satu lembaga keuangan bukan bank milik pemerintah berfokus pada usaha gadai, yang bertujuan menyalurkan dana kepada masyarakat melalui prosedur yang sederhana. Penyaluran dana ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan konsumtif dan meningkatkan kapasitas produksi usaha.

Pegadaian sebagai lembaga keuangan bukan bank memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat dengan menghadirkan berbagai macam kredit dengan sistem gadai yang dapat membantu masyarakat memenuhi kebutuhan dana secara cepat baik untuk keperluan produktif maupun konsumtif. Sistem Gadai sendiri dijelaskan dalam Peraturan Otoritas Jasa



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Keuangan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2024 Tentang Pergadaian, di mana Gadai adalah suatu hak yang diperoleh Perusahaan atas suatu benda bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh nasabah atau oleh kuasanya, sebagai jaminan atas pinjamannya.

Salah satu kredit yang ada di PT Pegadaian adalah Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA). Kredit Angsuran Sistem Gadai adalah kredit sistem gadai kepada semua golongan nasabah untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif dengan jaminan emas perhiasan, batangan, dan tabungan emas. Jangka waktu yang diberikan minimal 6 bulan dan maksimal 36 bulan. Dengan uang pinjaman minimal Rp 1 juta hingga Rp 250 juta . Krasida menawarkan sewa modal relatif murah dengan angsuran tetap per bulan (PT Pegadaian, 2024). Berikut ini data pertumbuhan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA).

Tabel 1.2 Jumlah Rekening Aktif Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA)

Tahun	Jumlah Rekening Aktif
2019	134.018
2020	127.707
2021	151.333
2022	174.451
2023	200.813
TOTAL	654.304

Sumber: Laporan Tahunan PT Pegadaian (2019-2023)

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah rekening aktif nasabah Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) terus mengalami kenaikan selama periode tahun 2019-2023. Kenaikan tertinggi tercatat pada tahun 2023 dengan jumlah rekening aktif sebanyak 200.813, ini artinya ada penambahan sebanyak 26.362 dari tahun 2022. Adanya penambahan jumlah rekening Kredit Angsuran Sistem Gadai ini menandakan bahwa produk KRASIDA diminati oleh masyarakat, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat untuk keperluan produktif maupun konsumtif.

Meskipun PT Pegadaian mencatat pertumbuhan positif penyaluran KRASIDA setiap tahunnya, PT Pegadaian tidak terlepas dari adanya tantangan berupa terus bertumbuhnya lembaga pergadaian swasta seperti yang tertera pada



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tabel 1.1 hingga tahun 2023 terdapat 155 perusahaan pegadaian swasta yang ada di Indonesia dan berizin OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Adanya perusahaan pegadaian swasta ini memunculkan persaingan bisnis bagi PT Pegadaian. Persaingan ini tidak hanya terkait jumlah, tetapi juga menyangkut strategi kualitas layanan.

Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga keuangan. Pemberian pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula pada nasabah (Rundengan , E Tampi, & Walangitan, 2020). Adanya kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan kepercayaan bagi nasabah sehingga akan menumbuhkan minat nasabah dalam menggunakan produk perusahaan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT Pegadaian menerapkan *Customer Focus* yang mana berkomitmen memberikan layanan terbaik kepada pelanggan (internal, eksternal) dan menjadikan kebutuhan serta harapan pelanggan sebagai fokus utama. Untuk memberikan pelayanan yang optimal PT Pegadaian sampai tahun 2023 tercatat memiliki 12 kantor wilayah, 61 kantor area, dan 3.450 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia (SELINDO) (PT Pegadaian, 2023). Dalam praktiknya, PT Pegadaian tidak hanya memberikan layanan secara *offline*. Hingga saat ini PT Pegadaian juga turut mengoptimalkan perkembangan teknologi dengan membuat program untuk mengakselerasi transaksi digital yaitu Aplikasi Pegadaian Digital. Aplikasi Pegadaian Digital memberikan kemudahan transaksi digital seperti gadai dari rumah, pembayaran angsuran, tabungan emas, cicil emas, dan lainnya kepada nasabah dan menjadi layanan komunikasi untuk layanan pengaduan nasabah yang dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun.

Selain pentingnya meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan menjadi salah satu faktor penting lainnya yang harus dipertahankan oleh lembaga keuangan (Widayanto & Mursid, 2022). PT Pegadaian berkomitmen untuk terus menjaga kepercayaan yang diberikan oleh semua pihak, terutama nasabah. Sesuai dengan nilai amanah dalam core values AKHLAK yang menjadi pedoman utama bagi BUMN, Pegadaian senantiasa berusaha memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas setiap tugas,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

keputusan, serta tindakan yang diambil, dan menjunjung tinggi nilai moral serta etika dalam operasionalnya (PT Pegadaian, 2023). Menurut Achmadi & Khristiana (2020), kepercayaan nasabah merupakan salah satu aset utama bagi lembaga keuangan. Jumlah nasabah yang besar mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan, begitu pula sebaliknya.

PT Pegadaian mencatat kenaikan jumlah nasabah secara positif. Kenaikan ini terus bertambah dari tahun 2019 hingga tahun 2023. Berikut data kenaikan jumlah nasabah PT Pegadaian selama periode tahun 2019-2023.

Tabel 1.3 Data Jumlah Nasabah PT Pegadaian Tahun 2019 - 2023

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	13,9 Juta
2020	16,9 Juta
2021	19,7 Juta
2022	21,9 Juta
2023	24,9 Juta

Sumber: Laporan Tahunan PT Pegadaian (2019-2023)

Berdasarkan tabel 1.3, terlihat bahwa dalam lima tahun terakhir, jumlah nasabah PT Pegadaian terus mengalami peningkatan. Data ini menunjukkan bahwa terdapat berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kenaikan jumlah nasabah secara signifikan. Kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah dapat menjadi faktor utama yang mendorong peningkatan jumlah nasabah PT Pegadaian. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi lebih lanjut variabel tersebut guna memahami penyebab kenaikan tersebut secara mendalam.

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widayanto & Mursid (2022), kualitas layanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif secara signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit. Sedangkan, hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati & Widodo (2023), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit. Untuk variabel kepercayaan nasabah juga ditemukan perbedaan hasil penelitian. Adam (2022) menyatakan bahwa kepercayaan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan suatu produk. Menurutnya, terdapat berbagai alasan yang membuat masyarakat belum percaya, sehingga lembaga keuangan perlu



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

meningkatkan kinerjanya agar masyarakat menaruh kepercayaan lebih terhadap lembaga keuangan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis terdorong untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah pada PT Pegadaian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, tingginya pertumbuhan usaha pergadaian swasta, baik konvensional maupun syariah di Indonesia dapat menjadi ancaman bagi PT Pegadaian sebagai satu-satunya usaha pergadaian milik pemerintah. Untuk terus bertahan di tengah pesatnya pertumbuhan usaha pergadaian swasta tersebut, PT Pegadaian perlu menerapkan strategi yang tepat serta berkomitmen tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Menurut Widayanto & Mursid (2022), bahwa kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga keuangan mencerminkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan serta keyakinan mereka untuk terus mempertahankan hubungan yang baik dengan perusahaan. Kualitas pelayanan mencerminkan upaya lembaga keuangan dalam memenuhi harapan nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima. Jika pelayanan dirasa bertele-tele, lama, dan tidak konsisten, nasabah cenderung beralih ke lembaga keuangan lain yang menawarkan layanan lebih cepat, tepat, praktis, dan konsisten.

Selain permasalahan di atas, masih ditemukan perbedaan hasil penelitian sebelumnya yang membahas pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap pengambilan keputusan menggunakan suatu produk. Sehingga masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian di atas, maka pertanyaan yang dibuat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap pengambilan keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap pengambilan keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah terhadap pengambilan keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap pengambilan keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan mempertimbangkan tujuan penelitian di atas, maka diharapkan penelitian ini memberikan manfaat kepada berbagai pihak. Antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa ide-ide baru dan memperluas wawasan dalam bidang ekonomi, khususnya terkait pengambilan keputusan masyarakat terhadap kredit lembaga keuangan bukan bank serta faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan tersebut. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan panduan bagi peneliti maupun akademisi yang ingin mendalami bidang ekonomi terutama manajemen kredit.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi mahasiswa dan akademisi untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Khususnya terkait perkreditan lembaga keuangan bukan bank pegadaian. Hal ini bertujuan untuk mendukung pengembangan strategi yang lebih efektif.
- b. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan informasi yang berguna bagi manajemen PT Pegadaian, khususnya pengembang produk gadai dalam mengevaluasi serta meningkatkan strategi pengembangan produk Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk memberikan gambaran umum mengenai isi dan pembahasan dalam skripsi ini, sehingga dapat mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian. Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab yang saling berkesinambungan, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini menguraikan latar belakang kontekstual dari masalah yang menjadi fokus penelitian, terutama tantangan yang terkait dengan variabel independen untuk mendukung topik yang dipilih. Selain itu, bab ini memuat rumusan masalah berupa pertanyaan-pertanyaan utama yang menjadi dasar penelitian. Bab ini mencakup sistematika penulisan, yang memberikan gambaran terperinci tentang isi setiap bab dalam penelitian, serta tujuan penelitian, yang meliputi harapan dan manfaat dari penelitian bagi berbagai pihak.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, bab ini menyajikan analisis teoritis yang meliputi tinjauan terhadap berbagai teori yang mendukung penelitian ini. Selain itu, bab ini juga mencakup tinjauan literatur yang mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan, guna memperkuat landasan konseptual penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini menjelaskan secara rinci metodologi yang digunakan dalam penelitian, mencakup subjek penelitian, teknik pengumpulan data, jenis data yang digunakan, serta lokasi dan prosedur pengumpulan data. Selain itu, bab ini juga menguraikan metode analisis data



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang diterapkan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, bab ini menyajikan data yang telah diolah dan dianalisis, dilengkapi dengan penyajian hasil dalam bentuk tabel dan grafik. Hasil-hasil tersebut dijelaskan secara argumentatif, dengan membandingkannya dengan temuan sebelumnya. Selain itu, bab ini juga memuat penjelasan mengenai hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP, bab ini berisi simpulan yang dirumuskan berdasarkan hasil analisis data. Selain itu, bab ini memberikan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait sebagai tindak lanjut dari temuan penelitian, baik untuk pengembangan praktis maupun untuk penelitian lanjutan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dan analisis regresi, variabel kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif lemah dan signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit angsuran sistem gadai (KRASIDA) di PT Pegadaian. Respon tertinggi tercermin pada aspek penampilan profesional pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan nasabah memilih produk KRASIDA.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif lemah dan signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit angsuran sistem gadai (KRASIDA) di PT Pegadaian. Respon tertinggi terdapat pada keyakinan nasabah terhadap kebenaran informasi yang diberikan. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan, khususnya dalam hal integritas dan kredibilitas perusahaan, sangat penting dalam mendorong keputusan penggunaan produk KRASIDA.
3. Pengambilan keputusan nasabah terhadap produk KRASIDA dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara simultan. Respon tertinggi tercermin pada pertimbangan nasabah terhadap kelebihan dan kekurangan produk. Kombinasi layanan yang baik dan kepercayaan yang kuat mendorong peningkatan keputusan penggunaan produk. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dibarengi dengan upaya membangun kepercayaan untuk memaksimalkan keputusan nasabah.

5.2 Saran

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian, berikut adalah saran untuk PT Pegadaian dan peneliti selanjutnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. PT Pegadaian disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek berwujud seperti penampilan profesional pegawai, keramahan, kecepatan, dan kejelasan informasi. Selain itu, penting untuk membangun dan menjaga kepercayaan nasabah melalui transparansi informasi, konsistensi layanan, serta integritas dalam setiap transaksi. Upaya peningkatan pelayanan dan kepercayaan ini sebaiknya diintegrasikan dalam strategi pemasaran agar lebih efektif dalam mendorong keputusan nasabah menggunakan produk KRASIDA.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain diluar variabel pada penelitian ini agar hasil penelitian lebih lengkap. Selain itu, sebaiknya penelitian dilakukan di beberapa lokasi berbeda dan dalam jangka waktu yang lebih lama, agar dapat melihat perubahan persepsi nasabah dari waktu ke waktu dan mendapatkan hasil yang lebih akurat.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah , T., & Wahjusaputri, S. (2018). *Bank & Lembaga Keuangan* . Jakarta: Mitra Wacana Media .
- Achmadi, D., & Khristiana, Y. (2020). PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT. *Journal of Accounting and Financial*, 54.
- Adam, M. (2022). Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji di PT Bank Muamalat. *JOURNAL OF COMPREHENSIVE ISLAMIC STUDIES* , 125.
- Anuraga, G., Indrasetianingsih, A., & Athoillah, M. (2021). PELATIHAN PENGUJIAN HIPOTESIS STATISTIKA DASAR DENGAN SOFTWARE R. *Jurnal BUDIMAS*, 327-334.
- Ardhanari, M., & Viphindartin, S. (2022). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA. *Jurnal Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis*, 65.
- Astuti, A. M. (2016). *STATISTIKA PENELITIAN*. Mataram: Insan Madani Publishing.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2021). *KONSUMEN DAN PELAYANAN PRIMA*. Yogyakarta: Gava Media.
- DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA. (2024). *PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 39 TAHUN 2024 TENTANG PERGADAIAN*. Jakarta: OTORITAS JASA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA.
- Dewi, R., Maklassa, D., & Nasrullah. (2025). PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP RETENSI NASABAH TABUNGAN EMAS PT. PEGADAIAN CABANG KABUPATEN JENEPONTO. *Communnity Development Journal*, 1968-1978.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Gronroos, C. (2015). *SERVICE MANAGEMENT AND MARKETING (Managing the Service Profit Logic)*. West Sussex: Wiley & Sons Ltd.

Guntara, I. R., Yazid, T. P., & Rummyeni. (2023). STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN KAMPAR MENUJU KOTA LAYAK ANAK TINGKAT UTAMA. *Public Service And Governance Journal*, 01-19.

Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). SISTEM PELAYANAN UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI KOTA BENGKULU. *Jurnal Pseudocode, Volume IV Nomor 1*, 38.

Kasmir. (2018). *BANK DAN LEMBAGA KEUANGAN LAINNYA* . Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Kasmir. (2023). *CUSTOMER SERVICES EXCELLENT Teori dan Praktik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

KEPALA EKSEKUTIF PENGAWAS PERASURANSIAN, DANA Pensiun, LEMBAGA PEMBIAYAAN, DAN LEMBAGA JASA KEUANGAN LAINNYA OTORITAS JASA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA. (2020). *SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 16/SEOJK.05/2020 TENTANG RENCANA BISNIS PERUSAHAAN PERGADAIAN*. Jakarta: OTORITAS JASA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *MARKETING MANAGEMENT*. Harlow : Pearson Education Limited .

Kurniawan, R., Rachmawati, M., & Febrianti, M. A. (2021). *SERVICE MARKETING*. Bandung: LeKKaS.

Machali, I. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* . Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Mcknight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). The Impact of Initial Consumer Trust on Intentions to Transact with a Web Site: a Trust Building Model. *The Journal of Strategic Information Systems*, 297-323.

Melida , S., & Pramestari, D. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT.Pegadaian Cabang Salemba Jakarta. *Ikraith-Teknologi*, 49-56.

Natoen, A., AR, S., Satriawan, I., & Periansya. (2018). FAKTOR FAKTOR DEMOGRAFI YANG BERDAMPAK TERHADAP KEPATUHAN WP BADAN (UMKM) DI KOTA PALEMBANG. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, 101-115.

OTORITAS JASA KEUANGAN . (2020, Januari 31). *Statistik Perusahaan Pergadaian Desember 2019* . Retrieved from Ojk.go.id: <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/lembaga-keuangan-khusus/Pages/Statistik-Perusahaan-Pergadaian-Desember-2019.aspx>

OTORITAS JASA KEUANGAN . (2021, Februari 22). *Statistik Perusahaan Pergadaian Desember 2020*. Retrieved from ojk.go.id: <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/lembaga-keuangan-khusus/Pages/Statistik-Perusahaan-Pergadaian-Desember-2020.aspx>

OTORITAS JASA KEUANGAN . (2022, April 21). *Statistik Perusahaan Pergadaian Desember 2021*. Retrieved from ojk.go.id: <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/lembaga-keuangan-khusus/Pages/Statistik-Perusahaan-Pergadaian-Desember-2021.aspx>

OTORITAS JASA KEUANGAN . (2023, Maret 9). *Statistik Perusahaan Pergadaian Desember 2022*. Retrieved from ojk.go.id : <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/lembaga-keuangan-khusus/Pages/Statistik-Perusahaan-Pergadaian-Desember-2022.aspx>

OTORITAS JASA KEUANGAN . (2024, Februari 27). *Statistik Perusahaan Pergadaian Bulan Desember 2023*. Retrieved from ojk.go.id: <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/lembaga-keuangan->



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

khusus/Pages/Statistik-Perusahaan-Pegadaian-Bulan-Desember-2023.aspx

Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

Pasolong, H. (2023). *Teori PENGAMBILAN KEPUTUSAN*. Bandung: Alfabeta.

Pramana, I. Y., & Rastini, N. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG VETERAN DENPASAR BALI. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 710.

Priansa, D. J. (2021). *PERILAKU KONSUMEN DALAM PERSAINGAN BISNIS KONTEMPORER*. Bandung: Alfabeta.

PT Pegadaian. (2019). *DIGITALISME*. Jakarta: PT Pegadaian.

PT Pegadaian. (2020). *DRIVING SUSTAINABILITY*. Jakarta: PT Pegadaian.

PT Pegadaian. (2021). *Empowering Core Business and Resilience through Digitalization*. Jakarta: PT Pegadaian .

PT Pegadaian. (2022). *Perluasan Ekosistem yang Inklusif dan Empowering*. Jakarta: PT Pegadaian .

PT Pegadaian. (2023). *Growing Stronger Achieve Higher*. Jakarta: PT Pegadaian .

PT Pegadaian. (2024, Januari 29). *Mengenal Jenis Cicilan Di Pegadaian*. Retrieved Januari 16, 2025, from Sahabat.Pegadaian.co.id: <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/keuangan/mengenal-jenis-cicilan-di-pegadaian>

Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regresi Linear-Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Karya Abdi*, 202-208.

Purnomo, R. A. (2016). *ANALISIS STATISTIK EKONOMI DAN BISNIS DENGAN SPSS*. Ponorogo: WADE Group.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Rahmawati, N., & Widodo, A. (2023). Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang. *PRIMANOMICS : JURNAL EKONOMI DAN BISNIS* , 7.

Rifa'i, K. (2019). *MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN*. Jember: Pustaka Ilmu.

Rundengan , E., E Tampi, J. R., & Walangitan, O. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. *Productivity*, 107.

Saputra , R. (2024). Pengaruh Pengetahuan, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas. *Ats-Tsarwah Journal*, 14-27.

Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmawati, E. (2020). PENGARUH PENDAPATAN DAN SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KPR PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK VABANG PRABUMULIH. *ISLAMIC BANKING* , 54.

Widayanto, N. H., & Mursid, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif Pada Bank Jateng Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Jateng Cabang Pembantu Wanadadi Banjarnegara). *Jurnal Magisma* , 245.

Winarto, & Haryanti, N. (2023). Manajemen Kredit Gadai Sistem Angsuran (KRASIDA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) UPC Wlingi, Blitar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Waradin* , 09-16.

Wulandari, A., & Mulyanto, H. (2024). *KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN*. Bekasi: PT Kimshafi Alung.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Yuliani. (2021). *MANAJEMEN LEMBAGA KEUANGAN*. Palembang: CV Citrabooks Indonesia.





- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN
KREDIT ANGSURAN SISTEM GADAI (KRASIDA) PADA PT
PEGADAIAN
(STUDI KASUS NASABAH PT PEGADAIAN JABODETABEK)**

Yth,

Bapak/Ibu/Saudara Responden Penelitian

Perkenalkan, saya Fiqhi Ahmad Fahrezi, mahasiswa tingkat akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai bagian dari tugas akhir dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian (Studi Kasus Nasabah PT Pegadaian di Jabodetabek).**"

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini. Jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan semata-mata digunakan untuk kepentingan akademis.

Pengisian kuesioner ini tidak akan memakan waktu lama dan sangat berarti bagi keberhasilan penelitian ini. Saya sangat menghargai partisipasi dan kontribusi Bapak/Ibu/Saudara.

Atas waktu dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

**Hormat Saya,
Fiqhi Ahmad Fahrezi
Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner:

1. Bacalah dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan teliti
2. Jawablah setiap pertanyaan dan pernyataan yang tersedia dalam kuesioner
3. Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan dan apa yang dirasakan
4. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam kuesioner ini

I. Screening Question (Penyaringan)

1. Apakah anda merupakan nasabah PT Pegadaian yang menggunakan produk KRASIDA dan berdomisili di JABODETABEK?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

Jika anda menjawab “Tidak” berhenti menjawab pertanyaan sampai di sini.

2. Apakah anda berusia ≥ 18 Tahun?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

Jika anda menjawab “Tidak” berhenti menjawab pertanyaan sampai di sini.

II. Data Diri

No.	Keterangan	Jenis Isian
1	Nama Lengkap	
2	Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
3	Usia	☐ 18-28 Tahun ☐ 29-39 Tahun ☐ 40-50 Tahun ☐ 51-61 Tahun ☐ Diatas 61 Tahun



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	Domisili	- o Jakarta - o Bogor - o Depok - o Tangerang - o Bekasi
5	Pendidikan Terakhir	- o Tidak menempuh pendidikan - o SD/Sederajat - o SMP/Sederajat - o SMA/Sederajat - o Diploma (D1, D2, D3) - o Sarjana (D4, S1) - o Pascasarjana (S2, S3)
6	Pekerjaan	- o Pelajar/Mahasiswa - o ASN (PNS/PPPK) - o Karyawan Swasta - o Karyawan BUMN - o Wiraswasta - o Lainnya

III. Pertanyaan Penelitian

Kriteria Jawaban:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Ragu-ragu (RG)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Isi dengan tanda (✓)

Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Fasilitas fisik seperti ruangan, kursi, loket, dan layanan di Kantor Cabang Pegadaian sudah memadai					
2	Pegawai Pegadaian selalu tampil dengan rapi dan profesional					
3	Pegawai Pegadaian memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan prosedur yang berlaku					
4	Informasi terkait produk KRASIDA disampaikan dengan jelas dan akurat					
5	Pegawai Pegadaian cepat dalam merespon pertanyaan dan permintaan dari nasabah					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
6	Pegawai Pegadaian selalu siap membantu nasabah dalam proses pengajuan KRASIDA					
7	Pegawai Pegadaian memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan produk dan layanan					
8	Data nasabah dan barang jaminan KRASIDA dijamin keamanannya oleh Pegadaian					
9	Pegawai Pegadaian bersedia mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik					
10	Semua nasabah mendapatkan perlakuan yang adil tanpa adanya diskriminasi					

Kepercayaan Nasabah (X2)

No.	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya percaya bahwa Pegadaian menunjukkan kepedulian					
2	Saya percaya bahwa Pegadaian memberikan layanan yang mengutamakan kepentingan nasabah					
3	Saya percaya bahwa Pegadaian menjalankan prosedur KRASIDA secara transparan dan jujur					
4	Saya percaya bahwa informasi yang diberikan Pegadaian terkait KRASIDA adalah benar dan tidak menyesatkan					
5	Saya percaya bahwa pegawai Pegadaian kompeten dan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk KRASIDA					
6	Saya percaya bahwa Pegadaian mampu menangani kendala yang saya hadapi sebagai nasabah					
7	Saya bersedia mengambil produk KRASIDA di Pegadaian karena merasa aman					
8	Saya bersedia menerima risiko yang mungkin timbul setelah mengambil KRASIDA					
9	Saya bersedia memberikan informasi pribadi kepada Pegadaian saat proses pengajuan KRASIDA					
10	Saya percaya bahwa Pegadaian tidak akan menyalahgunakan data pribadi saya					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengambilan Keputusan (Y)

No.	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya menyadari bahwa saya membutuhkan dana tambahan					
2	Saya menyadari bahwa sistem gadai memiliki keuntungan dibandingkan pinjaman tanpa jaminan					
3	Saya mencari informasi tentang produk KRASIDA melalui pegawai, brosur, website, atau media sosial Pegadaian					
4	Saya membandingkan informasi dari beberapa sumber sebelum memilih produk KRASIDA					
5	Saya mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan produk KRASIDA.					
6	Saya memutuskan untuk mengambil KRASIDA setelah mempertimbangkan berbagai faktor					
7	Saya yakin dan tidak ragu dengan keputusan mengambil KRASIDA.					
8	Saya merasa keputusan mengambil KRASIDA sudah tepat dan dapat memenuhi kebutuhan saya.					
9	Saya merasa puas dengan keputusan mengambil KRASIDA.					
10	Saya bersedia merekomendasikan produk KRASIDA kepada orang lain yang membutuhkan kredit					



Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden (Tabulasi)

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X1)

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL X1
1	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	41
5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	46
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46
8	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45
9	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	42
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
11	3	4	3	4	5	5	5	3	4	5	41
12	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	45
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
14	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
15	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44
16	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	45
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
18	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	45
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
22	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
26	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	44
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	46
29	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	45
30	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43
31	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	44
32	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
33	4	5	3	5	4	5	5	3	4	3	41
34	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	43
35	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	45
36	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	43
37	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
38	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45
39	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46
40	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	43
41	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	47
42	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL X1
43	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
44	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
50	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	47
51	4	5	4	3	5	3	5	5	5	3	42
52	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	39
53	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
54	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	46
55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
56	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
57	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
58	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	46
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
63	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	45
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
66	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
67	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	41
70	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
71	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	41
72	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44
73	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	43
74	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	42
75	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	44
76	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	45
77	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	46
78	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	44
79	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	46
80	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
81	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	45
82	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
83	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
84	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47
85	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	42
86	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	45
87	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	44



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL X1
88	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	43
89	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
90	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	41
91	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	45
92	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
93	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	44
94	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	43
95	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	44
96	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	44
97	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44
98	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	44
99	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	44
100	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	42

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

VARIABEL KEPERCAYAAN NASABAH (X2)

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL X2
1	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	47
2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	42
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	45
8	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45
9	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
10	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
11	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	42
12	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	46
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
16	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	45
17	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47
18	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	45
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
20	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
21	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	41
25	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
26	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	43
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
29	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	43
30	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	43
31	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
32	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
33	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	42
34	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	43
35	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	45
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47
38	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
39	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
40	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
41	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
42	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	43
43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	40

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL X2
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
47	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
50	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
51	3	3	4	5	5	3	4	3	5	5	40
52	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
54	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	45
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
56	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
57	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
58	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
59	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
60	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	46
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
63	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
66	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
67	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	44
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
71	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	44
72	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45
73	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	44
74	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	40
75	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	42
76	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	45
77	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5	42
78	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	42
79	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	45
80	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	46
81	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	46
82	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	45
83	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	46
84	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47
85	5	4	3	5	3	2	5	5	5	5	42
86	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	43
87	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46
88	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44
89	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	46



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL X2
90	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	40
91	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	45
92	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	46
93	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	42
94	4	5	3	5	4	3	4	4	3	5	40
95	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	43
96	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
97	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	44
98	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	41
99	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	44
100	5	4	4	3	4	3	5	3	4	5	40





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

VARIABEL PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT (Y)

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL Y
1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
2	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	46
3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	42
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
8	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
11	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	43
12	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	47
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
14	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
15	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	45
16	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	45
17	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46
18	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
21	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44
22	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44
23	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	41
24	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	42
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	45
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
29	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	42
30	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	44
31	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	45
32	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	44
33	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	43
34	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	43
35	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
37	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
38	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	47
39	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
40	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43
41	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	46
42	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
43	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL Y
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
47	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
51	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	41
52	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
53	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	47
54	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
55	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46
63	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
67	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
70	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
71	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
72	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46
73	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	40
74	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	40
75	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	43
76	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	46
77	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	42
78	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	45
79	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	44
80	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	45
81	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46
82	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	46
83	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	43
84	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	47
85	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	43
86	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	45
87	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	46
88	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46
89	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	44



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL Y
90	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	44
91	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	43
92	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
93	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45
94	4	5	3	2	5	4	4	5	4	5	41
95	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	42
96	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
97	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	45
98	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	43
99	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	45
100	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	43





Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Output Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations										Kualitas Pelayanan
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
X1.1	Pearson Correlation	1	.381*	.506**	.144	.469**	.448*	.255	.674**	.469**	.109	.651**
	Sig. (2-tailed)		.038	.004	.449	.009	.013	.173	.000	.009	.567	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.381*	1	.561**	.420*	.555**	.467**	.373*	.381*	.555**	.489**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.038		.001	.021	.001	.009	.042	.038	.001	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.506**	.561**	1	.558**	.419*	.492**	.431*	.617**	.419*	.285	.768**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001		.001	.021	.006	.017	.000	.021	.127	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.144	.420*	.558**	1	.410*	.339	.176	.413*	.571**	.420*	.669**
	Sig. (2-tailed)	.449	.021	.001		.025	.067	.352	.023	.001	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.469**	.555**	.419*	.410*	1	.369*	.421*	.372*	.560**	.433*	.732**
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.021	.025		.045	.020	.043	.001	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.448*	.467**	.492**	.339	.369*	1	.482**	.672**	.470**	.187	.712**
	Sig. (2-tailed)	.013	.009	.006	.067	.045		.007	.000	.009	.322	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.255	.373*	.431*	.176	.421*	.482**	1	.383*	.191	.213	.550**
	Sig. (2-tailed)	.173	.042	.017	.352	.020	.007		.037	.311	.258	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.674**	.381*	.617**	.413*	.372*	.672**	.383*	1	.469**	.245	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.038	.000	.023	.043	.000	.037		.009	.192	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	.469**	.555**	.419*	.571**	.560**	.470**	.191	.469**	1	.433*	.761**
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.021	.001	.001	.009	.311	.009		.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	.109	.489**	.285	.420*	.433*	.187	.213	.245	.433*	1	.537**
	Sig. (2-tailed)	.567	.006	.127	.021	.017	.322	.258	.192	.017		.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.651**	.736**	.768**	.669**	.732**	.712**	.550**	.762**	.761**	.537**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	10

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Output Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan Nasabah

		Correlations										Kepercayaan Nasabah
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
X2.1	Pearson Correlation	1	.722**	.478**	.418*	.420*	.579**	.621**	.575**	.396*	.479**	.721**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.022	.021	.001	.000	.001	.030	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.722**	1	.454*	.400*	.249	.699**	.545**	.503**	.399*	.503**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000		.012	.028	.185	.000	.002	.005	.029	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.478**	.454*	1	.516**	.602**	.757**	.612**	.579**	.647**	.579**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.008	.012		.003	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.418*	.400*	.516**	1	.571**	.409*	.476**	.434*	.439*	.723**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.022	.028	.003		.001	.025	.008	.017	.015	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.420*	.249	.602**	.571**	1	.506**	.480**	.443*	.625**	.739**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.021	.185	.000	.001		.004	.007	.014	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.579**	.699**	.757**	.409*	.506**	1	.623**	.583**	.755**	.583**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.025	.004		.000	.001	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.621**	.545**	.612**	.476**	.480**	.623**	1	.784**	.601**	.697**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.008	.007	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.575**	.503**	.579**	.434*	.443*	.583**	.784**	1	.643**	.739**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.001	.017	.014	.001	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	.396*	.399*	.647**	.439*	.625**	.755**	.601**	.643**	1	.643**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.030	.029	.000	.015	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	.479**	.503**	.579**	.723**	.739**	.583**	.697**	.739**	.643**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.007	.005	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kepercayaan Nasabah	Pearson Correlation	.721**	.688**	.803**	.690**	.727**	.832**	.832**	.815**	.801**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	10

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Output Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengambilan Keputusan Kredit

		Correlations										Keputusan Kredit
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	
Y1.1	Pearson Correlation	1	.405*	.302	.533**	.439*	.377*	.512**	.583**	.426*	.512**	.700**
	Sig. (2-tailed)		.026	.104	.002	.015	.040	.004	.001	.019	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.405*	1	.699**	.545**	.294	.585**	.633**	.717**	.711**	.579**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.026		.000	.002	.115	.001	.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.302	.699**	1	.351	.482**	.336	.441*	.435*	.459*	.560**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.104	.000		.057	.007	.070	.015	.016	.011	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.533**	.545**	.351	1	.700**	.613**	.503**	.610**	.381*	.511**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.057		.000	.000	.005	.000	.038	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	.439*	.294	.482**	.700**	1	.383*	.503**	.381*	.238	.383*	.621**
	Sig. (2-tailed)	.015	.115	.007	.000		.037	.005	.038	.206	.037	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.6	Pearson Correlation	.377*	.585**	.336	.613**	.383*	1	.626**	.531**	.506**	.509**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.040	.001	.070	.000	.037		.000	.003	.004	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.7	Pearson Correlation	.512**	.633**	.441*	.503**	.503**	.626**	1	.575**	.657**	.749**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.015	.005	.005	.000		.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.8	Pearson Correlation	.583**	.717**	.435*	.610**	.381*	.531**	.575**	1	.754**	.623**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.016	.000	.038	.003	.001		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.9	Pearson Correlation	.426*	.711**	.459*	.381*	.238	.506**	.657**	.754**	1	.705**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	.011	.038	.206	.004	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.10	Pearson Correlation	.512**	.579**	.560**	.511**	.383*	.509**	.749**	.623**	.705**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.001	.004	.037	.004	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Keputusan Kredit	Pearson Correlation	.700**	.817**	.662**	.755**	.621**	.727**	.823**	.831**	.775**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	10

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

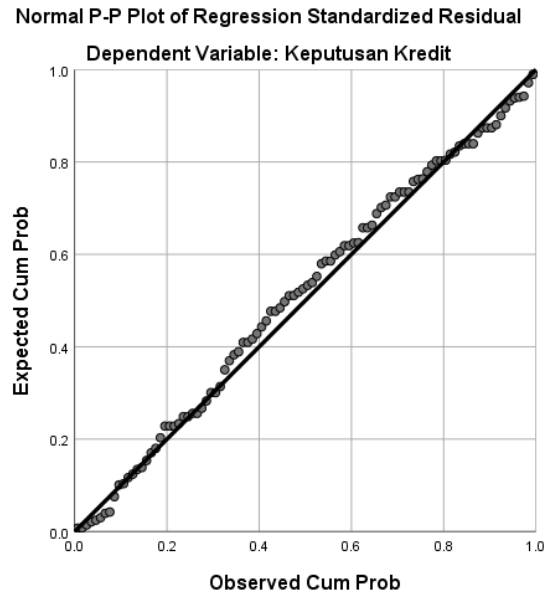
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.64626639
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.039
	Negative	-.056
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.367	2.583		4.014	.000		
	Kualitas Pelayanan	.284	.138	.299	2.062	.042	.169	5.918
	Kepercayaan Nasabah	.487	.134	.527	3.629	.000	.169	5.918

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

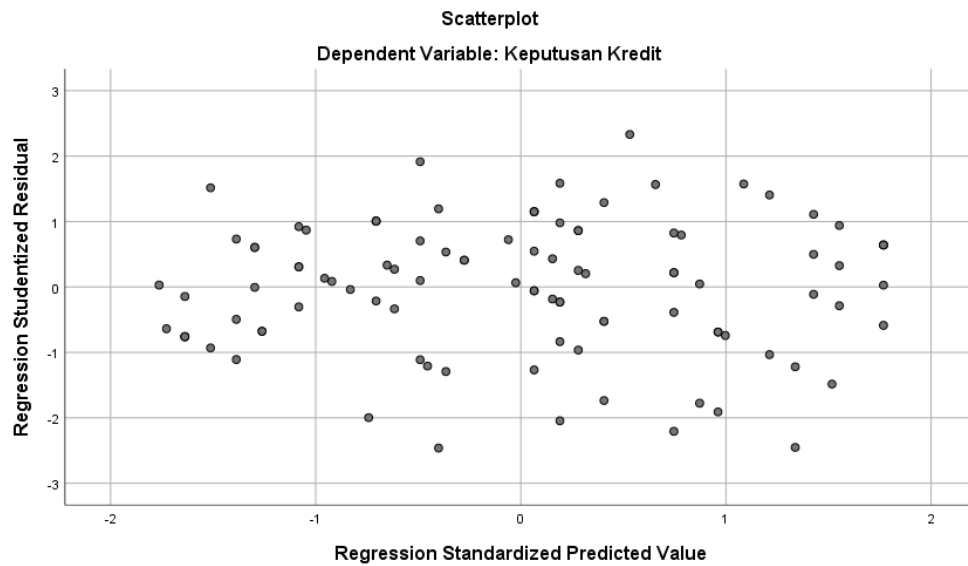
- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Uji Heteroskedastisitas



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.128	1.517		-.744	.459		
	Kualitas Pelayanan	.092	.081	.275	1.132	.261	.169	5.918
	Kepercayaan Nasabah	-.038	.079	-.117	-.480	.632	.169	5.918

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 5 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.367	2.583		4.014	.000		
	Kualitas Pelayanan	.284	.138	.299	2.062	.042	.169	5.918
	Kepercayaan Nasabah	.487	.134	.527	3.629	.000	.169	5.918

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Lampiran 6 Uji Hipotesis

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.367	2.583		4.014	.000		
	Kualitas Pelayanan	.284	.138	.299	2.062	.042	.169	5.918
	Kepercayaan Nasabah	.487	.134	.527	3.629	.000	.169	5.918

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit



Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	508.441	2	254.220	91.907	.000 ^b
	Residual	268.309	97	2.766		
	Total	776.750	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan

Lampiran 7 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.655	.647	1.663

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Kredit

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 8 r Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	10.000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 9 T Tabel

df	Pr 0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954



Lampiran 10 F Tabel

$\alpha = 0,05$	$df_1 = k$							
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.448	199.500	215.707	224.583	230.162	233.986	236.768	238.883
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	19.330	19.353	19.371
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013	8.941	8.887	8.845
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	6.163	6.094	6.041
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050	4.950	4.876	4.818
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.284	4.207	4.147
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	3.866	3.787	3.726
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687	3.581	3.500	3.438
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	3.374	3.293	3.230
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	3.217	3.135	3.072
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	3.095	3.012	2.948
12	4.747	3.885	3.490	3.259	3.106	2.996	2.913	2.849
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025	2.915	2.832	2.767
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	2.848	2.764	2.699
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	2.790	2.707	2.641
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	2.741	2.657	2.591
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	2.699	2.614	2.548
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	2.661	2.577	2.510
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	2.628	2.544	2.477
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	2.599	2.514	2.447
21	4.325	3.467	3.072	2.840	2.685	2.573	2.488	2.420
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	2.549	2.464	2.397
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	2.528	2.442	2.375
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	2.508	2.423	2.355
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	2.490	2.405	2.337
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	2.474	2.388	2.321
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	2.459	2.373	2.305
28	4.196	3.340	2.947	2.714	2.558	2.445	2.359	2.291
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	2.432	2.346	2.278
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	2.421	2.334	2.266
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	2.409	2.323	2.255
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	2.399	2.313	2.244
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	2.389	2.303	2.235
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	2.380	2.294	2.225
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485	2.372	2.285	2.217
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	2.364	2.277	2.209
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	2.356	2.270	2.201
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	2.349	2.262	2.194
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	2.342	2.255	2.187
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	2.336	2.249	2.180
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	2.330	2.243	2.174
42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.438	2.324	2.237	2.168
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	2.318	2.232	2.163
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	2.313	2.226	2.157
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	2.308	2.221	2.152
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	2.304	2.216	2.147
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	2.299	2.212	2.143
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	2.295	2.207	2.138
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	2.290	2.203	2.134
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	2.286	2.199	2.130
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	2.283	2.195	2.126

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 11 Lembar Bimbingan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Fiqhi Ahmad Fahrezi
2. NIM : 2104421001
3. Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian
5. Dosen Pembimbing : Efrianto, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1.	24/01/2025	Pendahuluan Jurnal	
2.	03/03/2025	Bab 1 ACC	
3.	10/03/2025	Bab 2 ACC	
4.	16/3	Bab 3 ACC	
5.	19/05/2025	Bab IV Revisi	
6.	27/05/2025	Bab IV ACC	
7.	28/05/2025	Bab IV ACC	
8.		Bab V ACC	
	02/06/2025	Bab V ACC	
	03/06/2025	ACC	

Selesai.

Menyetujui, Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Depok,

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 12 Lembar Persetujuan Sidang

LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG AKHIR SKRIPSI

Pada tanggal 02/06/2025 skripsi yang disusun oleh:

Nama : Fiqhi Ahmad Fahrezi
 NIM : 2104421001
 Judul :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) pada PT Pegadaian (Studi Kasus Nasabah PT Pegadaian di Jabodetabek)"

Telah disetujui untuk diteruskan ke tahap sidang akhir sesuai dengan jadwal yang akan ditetapkan kemudian.

Disetujui oleh
 Pembimbing


 Efriyanto, S.E., M.M.
 NIP. 196501051991031005

Diketahui Oleh

Tanggal 02 Juni 2025

Ketua Program Studi
 Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan


 Heri Abrianto, S.E., M.M.
 NIP. 196510051997021001