

**PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP,
JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP NASABAH DALAM
MENGAMBIL KREDIT PEMBIAYAAN DI
PT. WOM FINANCE KLATEN**

SKRIPSI

Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Permintaan :
Manajemen Pemasaran**



**Oleh ILHAM ZAKARIYA
NIM. 1921100120**

**FAKULTAS EKONOMI DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN
TAHUN 2023**



UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR
Alamat: Jl. Ki Hajar Dewantara Klaten, Po Box. 168
Telp. (0272) 326000, 3265000, 328842, Fax. (0272) 323288

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilham Zakariya
NIM : 1921100120
Program Studi : Ekonomi Manajemen
Judul : Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap,
Jaminan dan Empati Terhadap Nasabah Dalam
Mengambil Kredit Pembiayaan di PT. WOM
Finance Klaten

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk mempertanggungjawabkannya.

Klaten, Januari 2023

Yang menyatakan,

Ilham Zakariya

NIM. 1921100120

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pembiayaan di PT. WOM Finance Klaten

Nama : Ilham Zakariya

NIM : 1921100120

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan dihadapan Dewan penguji skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten

pada 14 Februari 2023

Pembimbing I,



Sarwono Nursito, S.E., M.Sc.
NIP. 19761215 200501 1 001

Pembimbing II,



H. Arif Julianto S. N., S.E., M.Si.
NIK. 690 301 250

**Mengetahui,
Ketua Program Studi**



Abdul Haris, S.E, M.M, M.Pd.

NIK. 690 098 194

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN
DAN EMPATI TERHADAP NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT
PEMBIAYAAN DI PT. WOM FINANCE KLATEN

Diajukan Oleh :
Ilham Zakariya
NIM. 1921100120

Telah dipertahankan dan disetujui oleh Dewan penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten dan diterima
untuk memenuhi sebagian persyaratan gelar Sarjana Ekonomi Program Studi
Manajemen.

Ketua



Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd.
NIK. 690 098 194

Sekretaris



Dr. Anis Marfukah, M.M.
NIK. 690 994 143

Penguji Utama



Sarwono Nursito, S.E., M.Sc.
NIP. 19761215 200501 1 001

Penguji Pendamping



Dr. Arif Julianto Sri Nugroho, M.Si.
NIK. 690 301 250

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Ekonomi & Psikologi



Dr. Arif Julianto Sri Nugroho, M.Si.
NIK. 690 301 250

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini,

Orang tuaku tercinta

Istriku tercinta

Anak-anakku tersayang

MOTTO

*Pantang bagi siapa saja yang mengaku beriman itu berputus asa,
karena sesungguhnya di balik segala kesulitan, pasti ada kemudahan.*

(QS. Al 'Asr)

**THE INFLUENCE OF PHYSICAL EVIDENCE, RELIABILITY,
RESPONSIBILITY, GUARANTEE AND EMPATHY TO CUSTOMERS IN
TAKING FINANCING CREDIT AT PT. WOM FINANCE KLATEN**

ILHAM ZAKARIYA

NIM. 1921100120

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effect of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, both partially and simultaneously on customer financing decisions at PT. WOM Finance Klaten. Besides that, to find out the variables that have the most influence on customer financing decisions at PT. WOM Finance Klaten. In this study it can be concluded that the results of the questionnaire for each variable are declared valid and reliable. The t-test related to Physical Evidence (X1) on Financing Decisions (Y) obtained t count 11.343 > t table = 1.980, so there is a positive and significant effect between the Physical Evidence variable on Financing Decisions at PT. WOM Finance Klaten City. The t-test relating Reliability Requirements (X2) to Financing Decisions at PT. WOM Finance Klaten (Y) obtained t count 7.062 > t table 1.980, so there is a positive and significant influence between Reliability (X2) on Financing Decisions at PT. WOM Finance Klaten. The t-test related to Responsiveness (X3) to Financing Decisions at PT. WOM Finance Klaten (Y) obtained t count 3.526 > t table 1.980, so Responsiveness has an effect on Financing Decisions at PT. WOM Finance Klaten City. The t-test related to Collateral (X4) on Financing Decisions at PT. WOM Finance Klaten City (Y) obtained t count 4.246 > t table 1.980, so there is a positive and significant influence between guarantees and financing decisions at PT. WOM Finance Klaten T-test related to Empathy (X5) on Financing Decisions at PT. WOM Finance Klaten (Y) obtained t count 3.475 > t table 1.980, so there is a positive and significant influence between Empathy on Financing Decisions at PT. WOM Finance Klaten The most dominant variable influencing the financing decision at PT. WOM Finance Klaten" is Physical Evidence (X1), indicated by the magnitude of $b_1 = 0.363 > b_2 = 0.350 > b_4 = 0.151 > b_5 = 0.119 > b_3 = 0.090$

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Financing Decision

**PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN
EMPATI TERHADAP NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT
PEMBIAYAAN DI PT. WOM FINANCE KLATEN**

**ILHAM ZAKARIYA
NIM. 1921100120**

ABSTRAK

Tujuan daripada penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, baik secara parsial maupun simultan terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM *Finance* Klaten. Selain itu Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM *Finance* Klaten. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner tiap-tiap variabel dinyatakan valid dan reliabel. Uji-t yang berkaitan Bukti Fisik (X1) terhadap Keputusan Pembiayaan (Y) diperoleh hasil t hitung $11,343 > t$ tabel $= 1,980$ maka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Bukti Fisik terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Kota Klaten. Uji-t yang berkaitan Kebutuhan Keandalan (X2) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten (Y) diperoleh hasil t hitung $7,062 > t$ tabel $1,980$ maka Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Keandalan (X2) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten. Uji-t yang berkaitan Daya Tanggap (X3) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten (Y) diperoleh hasil t hitung $3,526 > t$ tabel $1,980$ maka Daya Tanggap terhadap berpengaruh terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Kota Klaten. Uji-t yang berkaitan Jaminan (X4) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Kota Klaten (Y) diperoleh hasil t hitung $4,246 > t$ tabel $1,980$ maka Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Jaminan terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten Uji-t yang berkaitan Emphaty (X5) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten (Y) diperoleh hasil t hitung $3,475 > t$ tabel $1,980$ maka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Emphaty terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten Variabel yang paling dominan mempengaruhi Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten” adalah Bukti Fisik (X1), ditunjukkan besarnya $b_1 = 0,363 > b_2 = 0,350 > b_4 = 0,151 > b_5 = 0,119 > b_3 = 0,090$

Kata Kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Keputusan Pembiayaan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya hingga terselesaikannya skripsi dengan judul **PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PEMBIAYAAN DI PT. WOM FINANCE KLATEN**

Skripsi ini sebagai salah satu syarat meraih gelar Sarjana Strata 1 Ekonomi Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten. Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan berupa saran, masukan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak sehingga menambah wawasan dan semangat pada diri penulis dalam menyelesaikan penelitian maupun penyusunannya. Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten
2. Bapak Dr. H. Ronggo Warsito, M.Pd, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Ibu Ummu Hany Almasitoh, S. Psi., M.A., Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten.
4. Putri Zudhah Ferryka, S.Pd, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar dan telaten memberikan dukungan, bimbingan, nasehat arahan, dan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Ummu Hany Almasitoh, S. Psi., M.A., selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga, perhatian di tengah kesibukannya untuk memberikan masukan-masukan yang sangat berharga.
6. Pengelola Akademik, Bapak dan Ibu Dosen FE Manajemen Unwidha Klaten yang

telah memberikan pengetahuan kepada saya untuk memperkaya dengan berbagai macam pengetahuan.

7. Baoak Joko Santosa, selaku Kepala Cabang WOM Finance Klaten yang telah memberikan ijin penelitian dan dukungan kepada saya untuk menempuh kuliah di Universitas Widya Dharma Klaten.
8. Istri tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungannya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis untuk menyusun laporan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Akhirnya kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Klaten, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------|-------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| ABSTRAK | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Alasan Pemilihan Judul | 5 |
| C. Penegasan Judul | 5 |
| D. Batasan Masalah | 7 |
| E. Rumusan Masalah | 7 |
| F. Tujuan Penelitian | 8 |

| | |
|---|-----------|
| G. Manfaat Penelitian | 9 |
| H. Kerangka Pikir dan Hipotesis | 10 |
| I. Sistem Penulisan Skripsi | 11 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA..... | 13 |
| A. Landasan Teori | 13 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | 24 |
| A. Ruang Lingkup Penelitian | 24 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 24 |
| C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 24 |
| D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian | 26 |
| E. Definisi Operasional Variabel | 27 |
| F. Teknik Analisis Data | 29 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 37 |
| A. Gambaran Umum..... | 37 |
| B. Penyajian Data dan Hasil Penelitian..... | 41 |
| C. Analisis Data..... | 42 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 71 |
| A. Kesimpulan..... | 71 |
| B. Saran | 73 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 41 |
| Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 42 |
| Tabel 4.3. Diskripsi Variabel Penelitian | 43 |
| Tabel 4.4. Diskripsi Frekwensi Variabel Bukti Fisik (X1) | 44 |
| Tabel 4.5. Diskripsi Frekwensi Variabel Kehandalan (X2)..... | 45 |
| Tabel 4.6. Diskripsi Frekwensi Variabel Daya Tanggap (X3)..... | 46 |
| Tabel 4.7. Diskripsi Frekwensi Variabel Jaminan (X4)..... | 48 |
| Tabel 4.8. Diskripsi Frekwensi Variabel Emphaty (X5)..... | 49 |
| Tabel 4.9 Deskripsi Frekuensi Variabel Keputusan Pembiayaan Nasabah (Y) WOM <i>Finance</i> | 50 |
| Tabel 10 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (X1) | 52 |
| Tabel 11 Hasil Uji Validitas Kehandalan (X2) | 53 |
| Tabel 12 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (X3)..... | 54 |
| Tabel 13 Hasil Uji Validitas Jaminan (X4)..... | 54 |
| Tabel 14 Hasil Uji Validitas Emphaty (X5)..... | 55 |
| Tabel 15 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembiayaan Nasabah (Y) WOM <i>Finance</i> | 56 |
| Tabel 16 Reliabilitas..... | 57 |
| Tabel 17 Tabel Hasil Regresi | 60 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | |
|------------------------------------|----|
| Gambar 1. Kerangka Penelitian..... | 10 |
|------------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Hasil Penelitian

Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri jasa memainkan peranan penting dalam perekonomian dunia. Pertumbuhan dan perkembangan ekonomi menyebabkan persaingan industri jasa semakin ketat. Para produsen juga semakin kreatif dan inovatif dalam memanjakan konsumen, kunci keberhasilan perusahaan jasa dalam menghadapi persaingan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga akan menambah nilai perusahaan dimata konsumennya. Lembaga yang secara bersamaan menawarkan berbagai layanan yang berbasis teknologi informasi yang menjanjikan misalnya lembaga perbankan. Lembaga perbankan semakin dituntut untuk selalu siap dalam menghadapi era persaingan suatu perusahaan. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan diantara sekian banyaknya perusahaan jasa.

Pada kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan perusahaan adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Menurut Agustiyadi (2005:1) mengatakan bahwa : Persaingan bisnis dewasa ini tidak hanya bertumpu pada kualitas produk, melainkan lebih pada kualitas layanan, yang lebih mendorong nasabah untuk kembali membeli produk atau menggunakan solusi yang perusahaan tawarkan. Namun, tidak berarti produk perusahaan yang dipasarkan tidak bermutu, terutama jika produk yang ditawarkan memiliki pesaing yang kurang le¹ ma. Lain halnya untuk produk-

produk yang secara esensial bersifat unik, bermutu tinggi dan memiliki differensiasi yang kuat, sehingga nasabah akan memiliki value yang jelas meskipun ada produk-produk yang sejenis, disamping kualitas produk, kualitas layanan tetap menjadi sesuatu yang sangat penting. Khususnya lagi dalam menghadapi nasabah yang membutuhkan *level of excellence* yang tinggi, misalnya nasabah-nasabah dikelas premium. Pelayanan yang bermutu tinggi, dalam artian mampu memberikan keselarasan terhadap kebutuhan nasabah, jelas akan sangat berbeda dan menurut pemenuhan yang juga tremendous (dasyat). Secara esensial, baik nasabah kelas atas, menengah bahkan bawah sekalipun membutuhkan pelayanan yang baik dan bermutu, hanya saja tingkatannya yang berbeda-beda.

Perusahaan dituntut untuk semakin mampu memberikan pelayanan yang benar-benar memiliki value yang setara dengan yang diharapkan nasabah, sehingga tidak membuat nasabah beralih ke pesaing. Konsumen tidak hanya dipandang sebagai obyek pemasaran saja tetapi juga subyek yang memerlukan perhatian tertentu dalam pemenuhan kebutuhannya. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah (Zeithaml dalam Tjiptono, 2005:260). Adanya kualitas yang baik menunjukkan terpenuhinya harapan nasabah. Kesesuaian harapan nasabah dengan pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan nasabah. Jasa tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, berubah-ubah dan tidak tahan lama. Setiap karakteristik mempunyai masalah dan memerlukan strategi. Pada pemasaran jasa, pendekatan strategis diarahkan pada kemampuan pemasar menemukan cara untuk mewujudkan yang tidak berwujud, meningkatkan produktivitas penyedia yang tidak terpisahkan dari produk itu, membuat standar kualitas sehubungan dengan

adanya variabilitas, dan mempengaruhi gerakan permintaan dan pemasok kapasitas mengingat jasa tidak tahan lama. Hurriyati (2010:47) mengatakan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan jasa adalah meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada terlebih dahulu, sehingga dapat terlaksana kegiatan perusahaan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Setelah itu baru memperbaiki dan melengkapi kebutuhan yang diperlukan untuk operasional perusahaan.

Perusahaan harus senantiasa berusaha mewujudkan harapan nasabah semaksimal mungkin sehingga nasabah tidak hanya merasa puas, tetapi sangat puas, karena menurut Kotler (2002:42) bahwa para nasabah yang hanya merasa puas mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Nasabah yang amat puas lebih sukar mengubah pilihannya karena kepuasan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional dan hasilnya adalah kesetiaan nasabah yang tinggi. Adanya kesetiaan nasabah yang tinggi dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Seiring dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin meningkat, maka strategi pelayanan yang diberikan juga harus semakin ditingkatkan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya. Kualitas pelayanan yang semakin baik merupakan faktor yang berharga dalam perusahaan. Menurut Tjiptono (2011:42) menyatakan bahwa dalam sektor jasa, layanan nasabah dapat diartikan sebagai total jasa yang dipersepsikan oleh nasabah. Pendapat ini diperkuat Kotler dalam Assegaff (2011:173) kualitas harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi nasabah. Persepsi nasabah

terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan pelayanan.

Konsumen yang merasa senang dan puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan akan terus membeli produk yang ditawarkan, sehingga status konsumen akan berubah menjadi nasabah atau nasabah. Pencapaian tujuan bisnis dilakukan melalui penciptaan kepuasan nasabah, dimana nasabah fokus utama setiap bisnis. Kepuasan yang dirasakan nasabah akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong loyalitas nasabah dan reputasi perusahaan yang akan berdampak positif di mata masyarakat pada umumnya. Kepuasan dalam perusahaan merupakan sesuatu yang hakiki. Setiap perusahaan berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan nasabah dan atas dasar itu kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin.

Dimensi Kepuasan Nasabah Proses ini terdiri atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan nasabah. Kedua, meminta nasabah menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan nasabah. Ketiga, meminta nasabah menilai produk/jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Dan keempat, meminta para nasabah untuk menentukan dimensi-dimensi yang menuntut mereka paling penting dalam menilai kepuasan nasabah keseluruhan. Dari latar belakang tersebut, judul penelitian ini adalah **PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP NASABAH DALAM MENGAMBIL PEMBIAYAAN DI PT. WOM FINANCE KLATEN.**

B. Alasan Pemilihan Judul

Alasan pemilihan judul dalam penelitian ini adalah :

1. Alasan Objektif

Penulis tertarik karena dalam pemenuhan Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten dapat dikarenakan adanya faktor kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

2. Alasan Subjektif

Menambah pengetahuan penulis apakah faktor kualitas peelayanan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati dapat mempengaruhi Keputusan Pembiayaan nasabah di PT. PT. WOM Finance

C. Penegasan Judul

Berdasarkan judul yang penulis sampaikan dalam penulisan ini, maka perlu penulis tegaskan istilah-istilah yang ada dalam penelitian:

1. Bukti Fisik

Wujud merupakan penampilan fisik suatu produk atau fasilitas jasa baik itu peralatan, personel jasa atau bahan komunikasi. (Kasmir, 2017)

2. Keandalan

Keandalan merupakan nilai keakuratan pada kemampuan suatu jasa dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan. (Kasmir, 2017).

3. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan tanggapan suatu jasa untuk dapat memenuhi atau memberikan layanan dengan tepat waktu dan kesediaan dalam membantu nasabah. (Kasmir, 2017)

4. Jaminan

Jaminan merupakan suatu kemampuan untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen, yang dilakukan oleh karyawan atau tenaga jasa dalam pelayanan yang sopan dan pengetahuan yang tinggi. (Kasmir, 2017)

5. Empati

Empati merupakan suatu rasa yang ditunjukkan tenaga jasa dalam melayani konsumen baik memberikan dan memberikan perhatian pada nasabah. (Kasmir, 2017).

6. Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten

Fandy Tjiptono (2017) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

D. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti hanya membatasi variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati serta variabel terikatnya adalah Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.

E. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat Pengaruh Bukti Fisik terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten?
2. Apakah terdapat Pengaruh Keandalan terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten?
3. Apakah terdapat Pengaruh Daya Tanggap terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten?
4. Apakah terdapat Pengaruh Jaminan terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten?
5. Apakah terdapat Pengaruh Empati terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten?
6. Apakah terdapat Pengaruh secara simultan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten?
7. Dari kelima variabel tersebut, variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan daripada penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh Bukti Fisik terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.
2. Menganalisis pengaruh Keandalan terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.
3. Menganalisis pengaruh Daya Tanggap terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.
4. Menganalisis pengaruh Jaminan terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.
5. Menganalisis pengaruh Empati terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.
6. Menganalisis pengaruh secara simultan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.
7. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penulis mendapat manfaat berupa pengalaman melakukan sebuah penelitian ilmiah di PT. WOM Finance Klaten dan belajar bagaimana cara menyajikannya melalui sebuah hasil karya tulis ilmiah dan terpenuhinya rasa keingintahuan peneliti mengenai yang dilakukan.

2. Bagi PT. WOM Finance Klaten

Dapat digunakan untuk pertimbangan perusahaan, untuk membuat kebijakan guna meningkatkan Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.

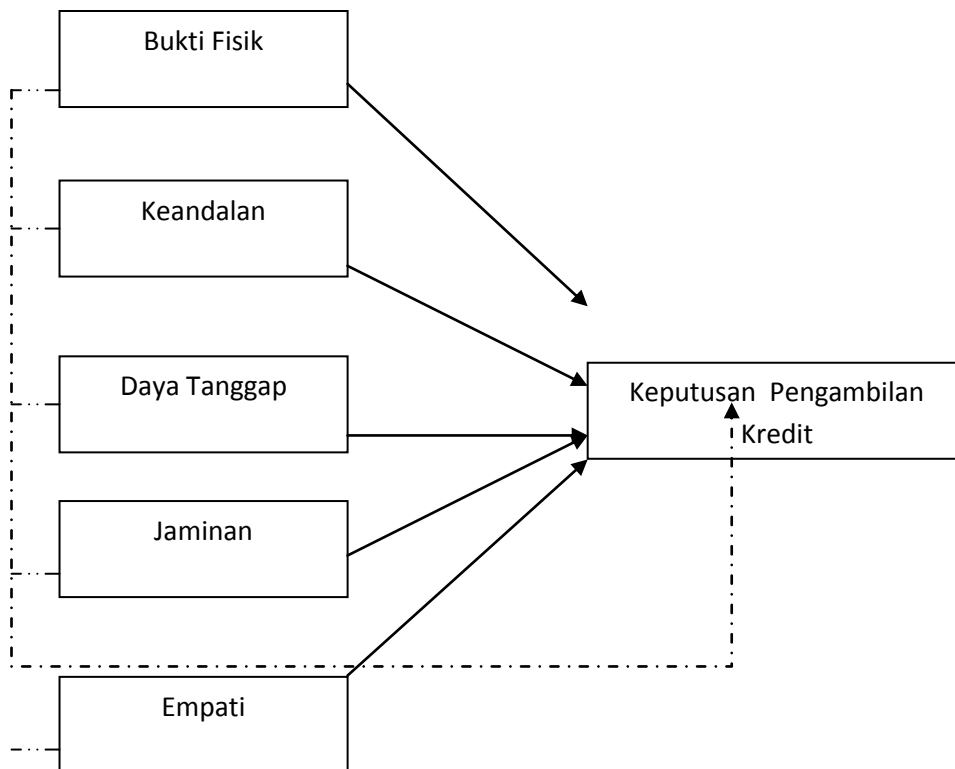
3. Bagi Peneliti lain

Dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian berikutnya, yang serupa dengan penelitian ini.

H. Kerangka Pikir dan Hipotesis

1. Kerangka Pikir

Berikut adalah gambar kerangka penelitian :



Gambar 1

Kerangka Penelitian

Keterangan:

—————▶ : Garis pengaruh secara parsial

- - - - -▶ : Garis pengaruh secara simultan

Variabel Bebas : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan
Empati

Variabel Terikat : Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. WOM Finance
Klaten

2. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- a. Diduga terdapat pengaruh Bukti Fisik terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.
- b. Diduga terdapat pengaruh Keandalan terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.
- c. Diduga terdapat pengaruh Daya Tanggap terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.
- d. Diduga terdapat pengaruh Jaminan terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.
- e. Diduga terdapat pengaruh Empati terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.
- f. Diduga terdapat pengaruh secara simultan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten.

- g. Variabel yang paling berpengaruh terhadap Keputusan Pembiayaan nasabah Pada PT. WOM Finance Klaten adalah Daya Tanggap.

I. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, alasan pemilihan judul, penegasan judul, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori dari masing-masing variabel penelitian dan mengenai beberapa penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang hipotesis, kerangka pemikiran, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, pengujian data dan hipotesis, serta hasil pengujian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran-saran dari penulis yang bersifat membangun untuk pihak yang bersangkutan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner tiap-tiap variabel dinyatakan valid dan reliabel. Uji-t yang berkaitan Bukti Fisik (X1) terhadap Keputusan Pembiayaan (Y) diperoleh hasil t hitung $11,343 > t$ tabel = 1,980 maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik (X1) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten (Y). Hipotesis pertama yang berbunyi "Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Bukti Fisik terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Kota Klaten., terbukti kebenarannya. Hal ini ditunjukkan besarnya $b_1 = 0,363$ dan besarnya signifikan $0,000 < 0,05$

Uji-t yang berkaitan Kebutuhan Kehandalan (X2) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten (Y) diperoleh hasil t hitung $7,062 > t$ tabel 1,980 maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara Kehandalan (X2) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Kota Klaten (Y). Hipotesis pertama yang berbunyi "Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kehandalan (X2) terhadap Keputusan

Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten terbukti kebenarannya. Hal ini ditunjukkan besarnya $b_2 = 0,350$ dan besarnya signifikan $0,000 < 0,05$.

Uji-t yang berkaitan Daya Tanggap (X3) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten (Y) diperoleh hasil t hitung $3,526 > t$ tabel $1,980$ maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara Daya Tanggap (X3) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten (Y). Hipotesis pertama yang berbunyi "Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Daya Tanggap terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Kota Klaten", terbukti kebenarannya. Hal ini ditunjukkan besarnya $b_3 = 0,090$ dan besarnya signifikan $0,001 < 0,05$.

Uji-t yang berkaitan Jaminan (X4) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Kota Klaten (Y) diperoleh hasil t hitung $4,246 > t$ tabel $1,980$ maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara Jaminan (X4) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten (Y). Hipotesis pertama yang berbunyi "Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Jaminan terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten", terbukti kebenarannya. Hal ini ditunjukkan besarnya $b_4 = 0,151$ dan besarnya signifikan $0,000 < 0,05$.

Uji-t yang berkaitan Emphaty (X5) terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten (Y) diperoleh hasil t hitung $3,475 > t$ tabel $1,980$ maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara Tangible

(X5) terhadap Keputusan Pembiayaan (Y). Hipotesis pertama yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Emphaty* terhadap Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten”, terbukti kebenarannya. Hal ini ditunjukkan besarnya $b_5 = 0,119$ dan besarnya signifikan $0,001 < 0,05$.

Sedangkan hipotesis kedua yang berbunyi “Dari kelima variabel tersebut variabel yang paling dominan mempengaruhi Keputusan Pembiayaan Pada PT. WOM *Finance* Klaten” adalah Jaminan (X4) tidak terbukti kebenarannya, karena yang paling dominan adalah Bukti Fisik (X1), ditunjukkan besarnya $b_1 = 0,363 > b_2 = 0,350 > b_4 = 0,151 > b_5 = 0,119 > b_3 = 0,090$

B. Saran

Sebagai bahan penyumbangan bagi perkembangan PT. WOM *Finance* Klaten Kota Klaten dengan ini penulis menyampaikan saran sebagai berikut ;

1. Sehubungan dengan fungsi WOM *Finance* sebagai lembaga pembiayaan kendaraan bermotor, maka penelitian yang berhubungan dengan pembiayaan khususnya dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan nasabah sekiranya dapat dijadikan acuan untuk membuat

perencanaan manajemen yang lebih baik dan efektif demi tercapainya tujuan perusahaan.

2. Adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembiayaan nasabah dalam memiliki kendaraan bermotor, hal ini berarti bahwa nasabah dalam proses pembentukannya dipengaruhi oleh aspek perilaku yang berasal dari kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan prima