

**PENGARUH SUKU BUNGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT
BARANG KONSUMTIF MELALUI SHOPEE
PAYLATER DI KECAMATAN
MEDAN SUNGGAL**

SKRIPSI

OLEH :

**BRENDIK RAMADINO
228320110**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2026**

**PENGARUH SUKU BUNGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT BARANG KONSUMTIF
MELALUI SHOPEE PAYLATER DI KECAMATAN
MEDAN SUNGGAL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Medan Area

**OLEH:
BRENDIK RAMADINO
228320110**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/8/26

Access From (repository.uma.ac.id)6/8/26

HALAMAN PENGESAHAN

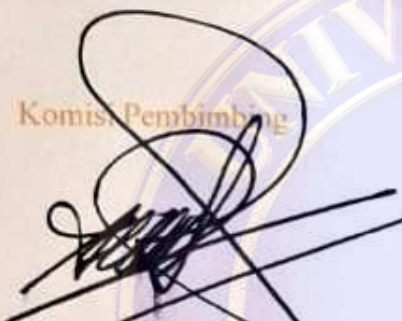
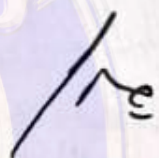
Judul Skripsi : Pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Shopee PayLater di Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan.

Nama : Brendik Ramadino

NPM : 228320110

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Disetujui Oleh:

 Komis Pembimbing <u>(Muslim Wijaya, S.E., M.Si)</u> Pembimbing	 Pembanding <u>(Prof. Dr. Syafrida Hafni Sahir, S.E., M.Si)</u> Pembanding
--	---

Mengetahui:

 <u>(Prof. Dr. Syafrida Hafni Sahir, S.E., M.Si)</u> Dekan	 <u>(Dr. Fitriani Tobing, SE, M.Si)</u> Ketua Program Studi
--	---

Tanggal Lulus : 12 Maret 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian adanya plagiat skripsi ini.

Medan, 12 Maret 2026



Brendik Ramadino

228320110

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Brendik Ramadino
NPM : 228320110
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royal-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 12 Maret 2026
Yang Menyatakan



Brendik Ramadino
228320110

RIWAYAT HIDUP



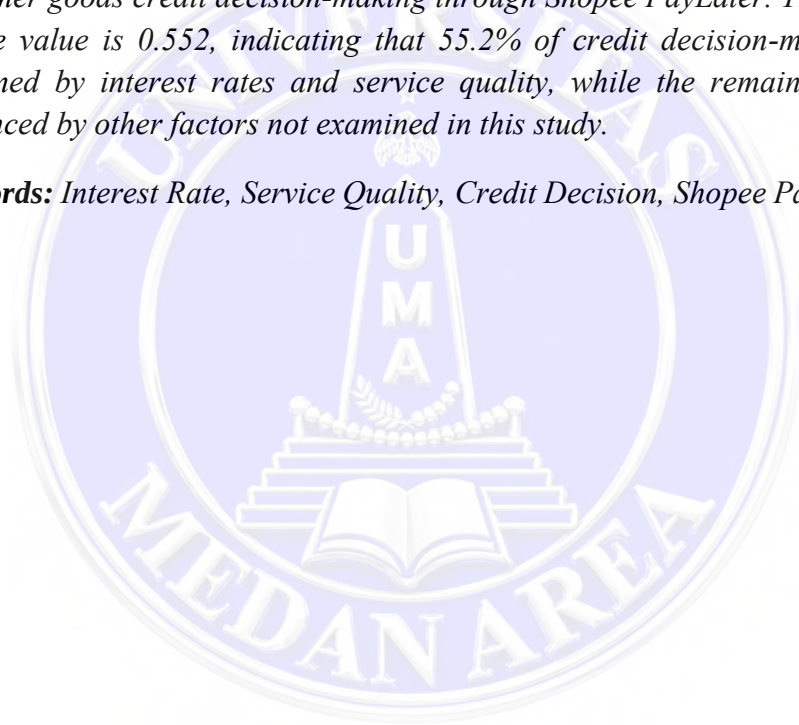
Nama	Brendik Ramdino
NPM	228320110
Tempat, Tanggal Lahir	ACEH SINGKIL, 31 Oktober 2003
Nama Orang Tua :	
Ayah	Mulyono
Ibu	Umiatik
Riwayat Pendidikan	
SMP	SMP NEGERI 2 Gunung Meriah
SMA	SMA NEGERI 2 Gunung Meriah
Riwayat Studi di UMA	- Pada tahun 2022 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area - Mengikuti Program kampus Merdeka Wirausaha (WMK)
Pengalaman Pekerjaan	CV. Ram Simpang Gombar Sebagai pengelola SDM (2021-2022). <i>Café D'flow</i> Sebagai <i>Helper Cook</i> (2024-2025).
No.HP/WA	082169825480
Email	brendik1234@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of interest rates and service quality on consumer goods credit decision-making through Shopee PayLater in Medan Sunggal District, Medan City. This research employed a quantitative approach. The sampling technique used was purposive sampling, involving 100 respondents who are active users of Shopee PayLater in Medan Sunggal District. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS version 23.

The results indicate that interest rates partially have a positive and significant effect on consumer credit decision-making through Shopee PayLater. Service quality also has a positive and significant effect on credit decision-making. Simultaneously, interest rates and service quality have a positive and significant influence on consumer goods credit decision-making through Shopee PayLater. The Adjusted R Square value is 0.552, indicating that 55.2% of credit decision-making can be explained by interest rates and service quality, while the remaining 44.8% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Interest Rate, Service Quality, Credit Decision, Shopee PayLater*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Barang Konsumtif melalui Shopee *PayLater* Di Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna aktif Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS Versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit barang konsumtif melalui Shopee *PayLater*. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Secara simultan, suku bunga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit barang konsumtif melalui Shopee *PayLater*. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,552, yang berarti bahwa 55,2% keputusan pengambilan kredit dapat dijelaskan oleh variabel suku bunga dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 44,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pengambilan Kredit, Shopee *PayLater*

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, anugerah dan penyertaan-Nya yang tidak ada batasan dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir “Skripsi” dengan judul **“Pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Barang Konsumtif Melalui Shopee PayLater Di Kecamatan Medan Sunggal”**. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari keterbatasan waktu, pengetahuan dan biaya yang tidak memungkinkan untuk berhasil tanpa bantuan dan bimbingan semua dosen, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan dukungan yang luar biasa baik berupa doa maupun materi selama penelitian dan pelaksanaan karya ini.

Selanjutnya penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Syafrida Hafni Sahir, S.E., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area
3. Ibu Dr. Fitriani Tobing, SE, M.Si, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area
4. Bapak Muslim Wijaya, S.E, M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dukungan serta pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini sehingga penyusunan skripsi menjadi lebih baik.
5. Bapak Dr.Ir. Tohap Parulian Sihombing, M.Si. selaku Dosen Ketua yang telah bersedia meluangkan waktu serta memberikan saran dan masukan berharga untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Ibu Prof. Dr. Syafrida Hafni Sahir, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya memberikan kritik dan saran yang sangat membangun sehingga penyusunan skripsi menjadi lebih baik.

6. Ibu Hesti Sabrina, S.E, M.Si selaku Dosen Sekretaris yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan rapi dan sistematis.
7. Kedua orang tua saya Bapak Mulyono dan Ibu Umiatik yang sudah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang beserta rasa tulus dan keikhlasannya.
8. Kepada keempat saudara saya Ricky, Ricko, Angga, Arta yang terus membuat saya terpacu untuk menyelesaikan pendidikan saya ini.
9. Kepada Natasya yang terus membantu saya dalam penyelesaian Skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak keterbatasan kemampuan yang dimiliki, dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kepada pembaca kiranya memberikan kritik dan saran yang dapat membangun untuk semua pihak. Dengan demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Medan



Brendik Ramadino

228320110

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
10.1 Latar Belakang	1
10.2 Rumusan Masalah.....	6
10.3 Pertanyaan Penelitian	7
10.4 Tujuan Penelitian	7
10.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Suku Bunga.....	10
2.1.1 Pengertian Suku Bunga.....	10
2.1.2 Fungsi Suku Bunga.....	11
2.1.3 Indikator Suku Bunga	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Karakteristik Pelayanan	12
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.3 Keputusan Pengambilan Kredit	13
2.3.1 Pengertian Keputusan Pengambilan Kredit	13
2.3.2 Indikator Keputusan Pengambilan Kredit.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.5 Kerangka Konseptual.....	16
2.6 Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	18
3.2.1 Tempat Penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	19
3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2 Sampel	19
3.4 Definisi Operasional	21
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.5.1 Jenis Data	22
3.5.2 Sumber Data	22
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.6.1 Observasi (Pengamatan)	23
3.6.2 Kuesioner.....	23
3.7 Skala Pengukuran Variabel.....	23
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.8.1 Uji Validitas	24
3.8.2 Uji Reliabilitas	25

3.9	Uji Asumsi Klasik.....	26
3.9.1	Uji Normalitas.....	26
3.9.2	Uji Multikolinearitas	27
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas	28
3.10	Analisis Regresi Linear Berganda	28
3.11	Uji Hipotesis	29
3.11.1	Uji Parsial (Uji t)	29
3.11.2	Uji Simultan (Uji F).....	29
3.11.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.2	Karakteristik Responden.....	32
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	35
4.3.1	Frekuensi jawaban responden pada pernyataan variabel Suku Bunga (X_1) 35	
4.3.2	Frekuensi jawaban responden pada pernyataan variabel Kualitass Pelayanan (X_2).....	39
4.4	Hasil Pengujian Asumsi Klasik	44
4.4.1	Uji Normalitas.....	45
4.4.2	Uji Multikolinearitas	47
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.4.4	Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.5	Pengujian Hipotesis	50
4.5.1	Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	50
4.5.2	Uji Signifikansi Serempak (Uji F)	51
4.5.3	Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	53
4.6.1	Pengaruh Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	53
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	55
4.6.3	Pengaruh Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pra survey	3
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	14
Tabel 3. 1 Rencana Penelitian.....	18
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	21
Tabel 3. 3 Bobot Skor.....	24
Tabel 3. 4 Uji Validitas.....	25
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas	26
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4. 2 Distribusi jawaban usia.....	33
Tabel 4. 3 Distribusi jawaban pekerjaan	34
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Variabel Suku Bunga.....	35
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Keputusan Pengambilan Kredit	42
Tabel 4. 7 Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	46
Tabel 4. 8 Uji Nilai <i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i>	47
Tabel 4. 9 Hasil Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4. 10 Uji Signifikansi Parsial (Uji <i>t</i>).....	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Signifikansi Serempak (Uji-F).....	52
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan Histogram	45
Gambar 4. 2 Uji Normalitas dengan P-P <i>Plot</i>	46
Gambar 4. 3 Heteroskedastisitas dengan <i>Scattreplot</i>	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisioner Penelitian	64
Lampiran 2: Surat izin riset dan surat selesai riset	67
Lampiran 3: Tabulasi Data Sampel Responden	69
Lampiran 4: Output hasil uji statistik	76
Lampiran 5: Uji asumsi klasik	77
Lampiran 6: Tabel t hitung dan f hitung	81



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, inovasi di bidang layanan keuangan digital menjadi salah satu motor penggerak perubahan perilaku konsumsi masyarakat. Perkembangan e-commerce yang diiringi dengan hadirnya layanan finansial berbasis teknologi (*fintech*) telah memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi, termasuk dalam memperoleh fasilitas pembiayaan secara cepat dan praktis. Salah satu inovasi yang saat ini sedang berkembang pesat adalah layanan *Buy Now Pay Later* (BNPL) atau yang lebih dikenal di Indonesia dengan istilah *PayLater* (Kompas, 2025). Layanan ini memungkinkan konsumen membeli barang atau jasa terlebih dahulu dan membayar di kemudian hari dengan sistem cicilan atau pembayaran penuh pada waktu tertentu. Shopee *PayLater* merupakan salah satu layanan BNPL yang populer, dengan pengguna yang terus bertambah setiap tahunnya. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah pengguna BNPL di Indonesia mencapai lebih dari 14 juta pada pertengahan tahun 2024, dan tren ini terus meningkat terutama di kalangan generasi milenial dan Gen-Z (OJK, 2025).

Kecamatan Medan Sunggal, sebagai salah satu wilayah perkotaan di Kota Medan dengan tingkat penetrasi e-commerce yang tinggi, menunjukkan tren penggunaan Shopee *PayLater* yang semakin meningkat. Penelitian oleh Putri, dkk (2023), yang dilakukan terhadap pelanggan e-commerce Shopee di Kecamatan Medan Sunggal, mencatat bahwa populasi pelanggan Shopee di wilayah ini mencapai 133.939 orang, menunjukkan bahwa penggunaan Shopee sebagai platform belanja online cukup luas di masyarakat Medan Sunggal.

.Data ini digunakan sebagai dasar asumsi bahwa penetrasi layanan e-commerce seperti Shopee juga turut mendorong penggunaan *Buy Now Pay Later* seperti Shopee *PayLater* di area tersebut.

Suku bunga atau biaya kredit merupakan salah satu faktor utama dalam keputusan penggunaan layanan BNPL. Transaksi menggunakan Shopee *PayLater* dikenakan cicilan dengan suku bunga minimum 2,95% dari jumlah total pembayaran (Nurfajrina, 2024) . Pengguna juga perlu membayar biaya penanganan sebesar 1% dari harga produk dan ongkos kirim per transaksinya. Meskipun Shopee *PayLater* sering menawarkan promosi cicilan bunga rendah atau 0%, persepsi konsumen terhadap tingkat bunga dan biaya keterlambatan tetap memengaruhi minat mereka. Penelitian menunjukkan bahwa suku bunga yang kompetitif dapat meningkatkan minat penggunaan fasilitas kredit, sedangkan suku bunga yang dianggap tinggi cenderung menurunkan minat tersebut (Setiawan & Wibowo, 2025). Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan juga memegang peran penting. Kualitas pelayanan meliputi kemudahan akses aplikasi, kecepatan persetujuan kredit, kejelasan informasi, serta responsivitas layanan pelanggan (Widyaningsih et al., 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sinuraya (2023), ditemukan bahwa konsumen pengguna Shopee *PayLater* di Kota Medan, termasuk Kecamatan Medan Sunggal, masih menghadapi kendala dalam memahami hak-hak mereka sebagai konsumen. Kurangnya pengetahuan mengenai perlindungan konsumen dan ketidakjelasan informasi mengenai suku bunga serta biaya lainnya menjadi tantangan utama.

Di Kecamatan Medan Sunggal menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang mengeluhkan tingginya biaya keterlambatan, ketidakjelasan informasi bunga,

dan kendala teknis pada aplikasi. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan layanan yang diterima. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan pra survei guna memahami sejauh mana pandangan dan respon masyarakat khususnya penggunaan Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal.

Tabel 1. 1
Pra survey di Kecamatan Medan Sunggal

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	Jumlah
Suku Bunga (X₁)							
1	Apakah suku bunga yang ditawarkan Shopee <i>PayLater</i> menurut Anda terjangkau?		18	5	7		30
2	Apakah Anda merasa suku bunga memengaruhi keputusan Anda dalam menggunakan Shopee <i>PayLater</i> ?		19	5		6	30
3	Apakah Anda mempertimbangkan suku bunga Shopee <i>PayLater</i> dibanding layanan kredit lain?		17	6	7		30
Kualitas Pelayanan (X₂)							
1	Apakah pelayanan Shopee (respon, fitur, dan kemudahan transaksi) memudahkan Anda dalam menggunakan Shopee <i>PayLater</i> ?		17	6	6	1	30
2	Apakah Anda merasa pelayanan <i>Customer Service</i> Shopee cukup membantu saat menghadapi kendala?		21		9		30
Keputusan Pengambilan Kredit (Y)							
1	Apakah Anda menggunakan Shopee <i>PayLater</i> karena merasa proses pengajuannya mudah dan cepat?		20	4	6		30
2	Apakah Anda merasa puas menggunakan Shopee <i>PayLater</i> sehingga berencana untuk tetap menggunakannya?		18	7	5		30

Pada Variabel Suku Bunga (X₁) pernyataan pertama “Apakah suku bunga yang ditawarkan Shopee *PayLater* menurut Anda terjangkau?” Berdasarkan hasil pra-survey terhadap 30 responden diketahui bahwa 0 responden memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 18 responden memilih Tidak Setuju (TS), 5 responden memilih Kurang Setuju (KS), 7 responden memilih Setuju (S), dan 0 responden memilih Sangat Setuju (SS). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa suku bunga Shopee *PayLater* belum sepenuhnya terjangkau. Hal

tersebut dapat dilihat dari dominasi jawaban Tidak Setuju yang dipilih oleh mayoritas responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap suku bunga menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan kredit Shopee *PayLater*.

Pada pernyataan kedua, Berdasarkan hasil pra-survey diketahui bahwa 0 responden memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 19 responden memilih Tidak Setuju (TS), 5 responden memilih Kurang Setuju (KS), 0 responden memilih Setuju (S), dan 6 responden memilih Sangat Setuju (SS). Hasil tersebut menunjukkan adanya perbedaan persepsi di kalangan responden mengenai pengaruh suku bunga terhadap keputusan penggunaan Shopee *PayLater*. Meskipun sebagian responden menyatakan bahwa suku bunga tidak terlalu memengaruhi keputusan mereka, terdapat juga responden yang sangat setuju bahwa suku bunga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa suku bunga tetap menjadi faktor yang dipertimbangkan oleh sebagian pengguna dalam mengambil keputusan kredit melalui Shopee *PayLater*.

Pada pernyataan ketiga, Berdasarkan hasil pra-survey diketahui bahwa 0 responden memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 17 responden memilih Tidak Setuju (TS), 6 responden memilih Kurang Setuju (KS), 7 responden memilih Setuju (S), dan 0 responden memilih Sangat Setuju (SS). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung tidak menjadikan suku bunga sebagai perbandingan utama dengan layanan kredit lainnya. Namun masih terdapat beberapa responden yang menyatakan setuju bahwa mereka mempertimbangkan suku bunga sebelum menggunakan layanan kredit tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

suku bunga tetap memiliki peran dalam proses pertimbangan konsumen, meskipun tidak menjadi satu-satunya faktor dalam memilih layanan kredit.

Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) pernyataan pertama, Berdasarkan hasil pra-survey diketahui bahwa 0 responden memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 17 responden memilih Tidak Setuju (TS), 6 responden memilih Kurang Setuju (KS), 6 responden memilih Setuju (S), dan 1 responden memilih Sangat Setuju (SS). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Shopee, seperti respon sistem, fitur, dan kemudahan transaksi, belum sepenuhnya memberikan kemudahan dalam penggunaan Shopee *PayLater*. Namun demikian, masih terdapat sebagian responden yang menilai bahwa pelayanan tersebut sudah cukup membantu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi konsumen.

Pada pernyataan kedua, berdasarkan hasil pra-survey diketahui bahwa 0 responden memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 21 responden memilih Tidak Setuju (TS), 0 responden memilih Kurang Setuju (KS), 9 responden memilih Setuju (S), dan 0 responden memilih Sangat Setuju (SS). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa pelayanan Customer Service Shopee belum sepenuhnya membantu ketika pengguna menghadapi kendala. Hal ini terlihat dari dominasi jawaban Tidak Setuju yang dipilih oleh mayoritas responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan khususnya pada aspek Customer Service masih perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna Shopee *PayLater*.

Pada Variabel Keputusan Pengambilan Kredit (Y) pernyataan pertama, Berdasarkan hasil pra-survey diketahui bahwa 0 responden memilih Sangat Tidak

Setuju (STS), 20 responden memilih Tidak Setuju (TS), 4 responden memilih Kurang Setuju (KS), 6 responden memilih Setuju (S), dan 0 responden memilih Sangat Setuju (SS). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa kemudahan dan kecepatan proses pengajuan belum menjadi alasan utama mereka dalam menggunakan Shopee *PayLater*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor kemudahan proses pengajuan masih belum sepenuhnya mempengaruhi keputusan responden dalam menggunakan layanan kredit tersebut.

Pada pernyataan kedua, Berdasarkan hasil pra-survey diketahui bahwa 0 responden memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 18 responden memilih Tidak Setuju (TS), 7 responden memilih Kurang Setuju (KS), 5 responden memilih Setuju (S), dan 0 responden memilih Sangat Setuju (SS). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa belum sepenuhnya puas menggunakan layanan Shopee *PayLater*, sehingga mereka belum memiliki rencana yang kuat untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masih perlu ditingkatkan agar dapat mendorong keputusan penggunaan secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas meningkatnya penggunaan layanan Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal sebagai salah satu bentuk inovasi finansial berbasis teknologi. Meskipun memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan memperoleh fasilitas kredit konsumtif, masih terdapat berbagai kendala yang dialami oleh pengguna, antara lain terkait persepsi terhadap suku bunga yang dianggap tinggi, biaya keterlambatan, serta ketidakjelasan informasi mengenai ketentuan pembayaran. Selain itu, aspek kualitas pelayanan, seperti kemudahan akses aplikasi, kecepatan persetujuan kredit, kejelasan informasi, dan *responsivitas*

customer service, juga menjadi faktor penting dalam membentuk keputusan konsumen. Namun, kenyataannya masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan pelayanan yang diterima, di mana sebagian konsumen merasa kurang puas. Dengan demikian, permasalahan utama yang perlu dikaji adalah sejauh mana pengaruh suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pengaruh Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Barang Konsumtif Melalui Shopee *PayLater* Di Kecamatan Medan Sunggal ?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Barang Konsumtif Melalui Shopee *PayLater* Di Kecamatan Medan Sunggal ?
3. Bagaimana pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Barang Konsumtif Melalui Shopee *PayLater* Di Kecamatan Medan Sunggal ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Suku Bunga terhadap keputusan pengambilan kredit Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal
3. Untuk mengetahui pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pengambilan kredit Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, perilaku konsumen, dan *e-commerce*. Penelitian ini dapat menambah wawasan akademisi tentang pengaruh suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit barang konsumtif melalui layanan digital seperti Shopee *PayLater*. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau bahan literatur bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti lain yang tertarik dengan topik kredit digital, fintech, dan perilaku konsumen. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan finansial konsumen dalam ekosistem *e-commerce*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan masukan kepada Shopee *PayLater* dan perusahaan sejenis tentang strategi penetapan suku bunga agar lebih menarik bagi konsumen. Penelitian ini juga dapat menjadi pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen. Selain itu, penelitian ini membantu perusahaan memahami perilaku konsumen dalam mengambil keputusan kredit untuk barang konsumtif sehingga strategi pemasaran dan penawaran kredit dapat lebih efektif.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian lebih lanjut yang ingin meneliti variabel lain yang memengaruhi keputusan pengambilan kredit, seperti pendapatan konsumen, promosi, atau faktor psikologis. Penelitian

ini juga membuka peluang untuk membandingkan pengaruh suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap kredit di platform lain atau di wilayah yang berbeda. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan model penelitian yang lebih komprehensif.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Suku Bunga

2.1.1 Pengertian Suku Bunga

Menurut Andrianto (2020), Bunga merupakan nilai tambah yang diterima kreditur dari debitur atas sejumlah uang yang dipinjamkan kepada debitur. Pengenaan suku bunga ini sebagai tambahan ekonomis yang diterima kreditur atas kredit yang diberikan kepada debitur. Penetapan suku bunga kredit merupakan langkah awal bagian yang penting dalam perencanaan kredit sebelum kredit ini disalurkan. Karena dengan penetapan suku bunga kredit yang terjangkau pada masyarakat yang telah menjadi sasaran kredit bagi manajemen suatu bank atau lembaga keuangan menjadi factor penentu dalam keberhasilan untuk meraih keuntungan.

Sedangkan dalam Padang, (2022) suku bunga merupakan harga dari penggunaan uang atau biasa juga disebut sebagai sewa atas penggunaan uang untuk jangka waktu tertentu. Atau harga dari meminjam uang untuk dapat menggunakan daya belinya dan biasanya dinyatakan dalam persen. Bunga dalam segi penawaran juga dapat diartikan sebagai pendapatan atas pemberian kredit, sehingga pemilik dana juga akan menggunakan dananya untuk bisa melakukan investasi dengan perjanjian harga yang tinggi. Sedangkan, dalam segi permintaan ini dapat diartikan sebagai suatu biaya atas pinjaman atau imbalan atas penggunaan uang yang dipinjam oleh para nasabah tertentu. Dalam transaksi tersebut, kita juga akan mengenakan istilah suku bunga.

2.1.2 Fungsi Suku Bunga

Adapun fungsi suku bunga (Padang, 2022) dalam perekonomian adalah sebagai berikut:

1. Membantu mengalirnya tabungan berjalan ke arah investasi guna mendukung pertumbuhan perekonomian.
2. Mendistribusikan jumlah kredit yang tersedia, pada umumnya memberikan dana kredit kepada proyek investasi yang menjanjikan hasil tertinggi.
3. Menyeimbangkan jumlah uang beredar dengan permintaan akan uang dari suatu negara.
4. Merupakan alat penting menyangkut kebijakan pemerintah melalui pengaruhnya terhadap jumlah tabungan dan investasi.

2.1.3 Indikator Suku Bunga

Adapun indikator suku bunga menurut Andrianto (2020) adalah:

1. Tingkat bunga
2. Penetapan suku bunga
3. Pembebanan bunga
4. Perbandingan suku bunga
5. Pemberian suku bunga

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Manelngal (2021) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan elrat delngan produk, jasa, sumber daya

manusia serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat dicapai atau bahkan dilampaui. Kualitas pelayanan melebihi harapan. (Rahmat Pratama & Iswati Iswati, 2024).

Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016) Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Menurut Oktarini, (2020) menyatakan bahwa Kualitas layanan bertujuan dalam memberikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan serta ketepatan pengiriman mereka untuk menyeimbangkan keinginan pelanggan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan merupakan ukuran yang dipakai untuk mengukur tingkat pelayanan suatu perusahaan kepada konsumen (Romelus Anigomang et al., 2023).

2.2.2 Karakteristik Pelayanan

Menurut Griffin dalam (Rohman, 2017) menyatakan bahwa karakteristik pelayanan terdiri atas tiga:

1. *Intangibility* Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.
2. *Unstorability* Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Customization* Jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan.

2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016) indikator kualitas pelayanan adalah:

1. Keandalan (*Reliability*) yaitu dimana kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat dan terpercaya serta konsisten.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kemampuan yang memberikan pelayanan kepada pelanggannya dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi suatu keluhan pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*) yaitu untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawannya yang sifatnya dapat dipercaya yang dimiliki oleh suatu karyawannya.
4. Empati (*Empathy*) yaitu memberikan suatu perhatian dengan tulus dan sifatnya individual atau pribadi yang memberikan kepada para pelanggan atau konsumennya dengan berupaya dengan memahami keinginan konsumen atau pelanggan tersebut.

2.3 Keputusan Pengambilan Kredit

2.3.1 Pengertian Keputusan Pengambilan Kredit

Menurut Brigham dan Houston (2021), keputusan penggunaan kredit merupakan keputusan seseorang terkait kehidupan finansialnya dengan pertimbangan-pertimbangan seperti risiko, fleksibilitas keuangan dan kebutuhan.

Keputusan ini diambil ketika seseorang tersebut kekurangan dana atau

modal untuk membiayai kebutuhannya. Keputusan ini diambil saat seorang membutuhkan dana yang digunakan membiayai kebutuhan hidupnya.

Menurut Kotler dan Keller (2016), keputusan pengambilan kredit didefinisikan sebagai pembentukan preferensi konsumen terhadap merek- merek dalam kumpulan individu, kemudian terbentuk niat konsumen untuk menggunakan merek yang paling diinginkan serta berujung pada keputusan untuk mengambil kredit.

2.3.2 Indikator Keputusan Pengambilan Kredit

Menurut Kotler dan Keller (2016) terdapat empat indikator untuk mengukur keputusan nasabah dalam mengambil kredit, yaitu:

1. Persepsi melihat performance atau kinerja karyawan.
2. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan.
3. Penyediaan informasi pada saat diminta.
4. Pertimbangan pelayanan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Pradnyawati & Sulindawati (2023)	Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Kredit	Variabel Independen (X1): Suku Bunga, (X2): Prosedur Kredit, (X3): Kualitas Pelayanan Variabel Dependen (Y): Keputusan Kredit	Hasil penelitian menunjukkan bahwa suku bunga, prosedur kredit, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 2,456 > t-tabel 1,984 dan nilai signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$, sehingga hipotesis diterima.

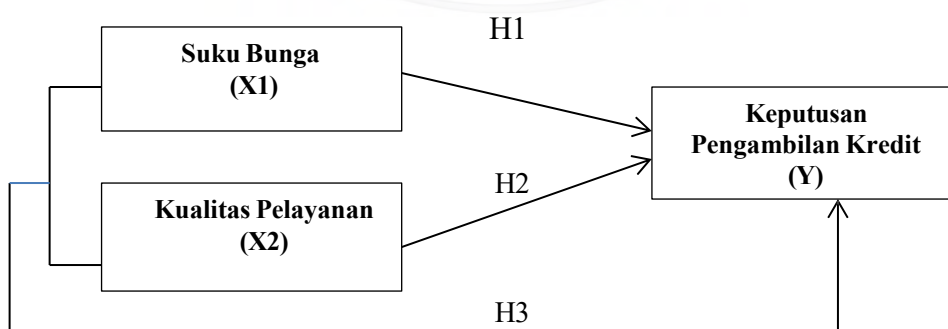
No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
2	Nanda Ayu (2022)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Pengguna Fitur Shopee <i>PayLater</i>	Variabel Independen (X): Kualitas Layanan Variabel Dependen (Y): Minat/Keputusan Penggunaan Shopee <i>PayLater</i>	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat/keputusan penggunaan Shopee <i>PayLater</i> . Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 10,936 > t-tabel 1,988 dan nilai signifikansi < 0,050, sehingga hipotesis diterima.
3	Siti Nurhaliza (2024)	Pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Barang Konsumtif dengan Shopee <i>PayLater</i>	X1: Suku Bunga, X2: Kualitas Layanan, Y: Keputusan Pembelian	Suku bunga berpengaruh negatif signifikan, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.
4	Aditya Pratama (2023)	Dampak Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat dan Keputusan Menggunakan Shopee <i>PayLater</i>	X1: Suku Bunga, X2: Kualitas Pelayanan, Z: Minat, Y: Keputusan Penggunaan Kredit	Minat menjadi variabel mediasi yang memperkuat pengaruh kualitas pelayanan, suku bunga berpengaruh negatif.
5	Lestari Wulandari (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga terhadap Keputusan Kredit Barang Konsumtif di E-commerce	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Suku Bunga, Y: Keputusan Kredit	Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif signifikan, suku bunga memberikan pengaruh negatif signifikan terhadap keputusan kredit.
6	Johana Dwi Ariwati & Siti Aminah (2023)	<i>The Influence of Service Quality and Perceived Ease of Shopping at Shopee on the Intention to Use Shopee PayLater</i>	X: Kualitas layanan (<i>service quality</i>) Y: Niat menggunakan Shopee <i>PayLater</i>	Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan Shopee <i>PayLater</i>
7	Ariwati & Aminah (2023)	<i>The Influence of Service Quality and Perceived Ease of Shopping at Shopee on the Intention to Use Shopee PayLater</i>	X1: <i>Service Quality</i> , X2: <i>Ease of Shopping</i> , Y: <i>Intention to Use</i>	Kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan Shopee <i>PayLater</i> .
8	Devia SS & Putri (2022)	<i>Purchase Decision: Do the PayLater Ease and Consumer Satisfaction Affect It?</i>	X1: <i>Ease of Use</i> , X2: <i>Interest Rates</i> , Y: <i>Purchase Decision</i>	Kemudahan dan persepsi suku bunga yang kompetitif meningkatkan kepuasan konsumen yang berujung pada keputusan pembelian.

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
9	Widyaningsih, et al. (2022)	<i>The Effect of Shopee PayLater Service Quality on User Decisions</i>	X1: <i>Service Quality (Reliability, Empathy, etc)</i> , Y: <i>User Decisions</i>	Dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna dalam memilih layanan kredit.
10	Nurdina & Sidharta (2024)	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Suku Bunga, Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman Shopee PayLater	X1: Kemudahan, X2: Suku Bunga, X3: Risiko, Y: Keputusan Pinjaman	Suku bunga memiliki pengaruh negatif namun signifikan; semakin tinggi persepsi bunga yang memberatkan, semakin rendah keputusan pengambilan pinjaman.

2.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah model yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana teori tersebut berkaitan dengan factor-faktor penting yang diketahui dalam suatu masalah tertentu. Kerangka teoritis secara teoritis akan menghubungkan variable penelitian, yaitu variable bebas dan variable terikat.

Dalam penelitian ini variable independennya adalah Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan sedangkan variabel dependennya adalah Keputusan Pengambilan Kredit. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan pemaparan dari landasan bahwa dapat disusun dengan acuan penelitian terhadap pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan

Keputusan Kredit Barang Konsumtif Melalui Shopee PayLater di Kecamatan Medan Sunggal.

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban atas suatu rumusan masalah yang masih harus dibuktikan kebenarannya secara empiris. Kerangka pemikiran sebagaimana diuraikan di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan dari penelitian ini adalah:

H1: Suku Bunga (X_1) berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y) Di Kecamatan Medan Sunggal Kota Medan

H2: Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y) Di Kecamatan Medan Sunggal Kota Medan

H3: Suku Bunga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara simultan kepada Keputusan Pengambilan Kredit (Y) Di Kecamatan Medan Sunggal Kota Medan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh atau hubungan antara variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif pendekatan kuantitatif. Pengertian asosiatif menurut Sugiyono (2019) adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian yang menghubungkan dua variabel atau lebih untuk melihat antara variabel yang terumus pada hipotesis penelitian, yaitu pengaruh suku bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian kredit barang konsumtif di Kecamatan Medan Sunggal.

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada pengguna shopee *PayLater* di kecamatan medan sunggal kota Medan.

Tabel 3. 1
Rencana Penelitian

No	Kegiatan	2025 – 2026					
		Maret	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Penyusunan Proposal						
2	Seminar Proposal						
3	Pengumpulan Data						
4	Analisis Data						
5	Seminar Hasil						
6	Pengajuan Meja Hijau						
7	Meja Hijau						

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018) Populasi adalah wilayah secara umum yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang memiliki keputusan pengambilan kredit barang konsumtif menggunakan Shopee *PayLater* di Medan Sunggal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang memiliki keputusan dalam pengambilan kredit barang konsumtif menggunakan Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Medan dalam angka tahun 2024, jumlah penduduk Kecamatan Medan Sunggal tercatat sebanyak 38.988 jiwa, yang kemudian menjadi dasar dalam penentuan jumlah sampel penelitian. Sumber BPS (Badan Pusat Statistik) dalam angka 2024.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah metode nonprobability sampling dengan menggunakan teknik Purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Pengambilan sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan kriteria-kriteria atau pertimbangan sebagai berikut:

1. Masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Medan Sunggal.;
2. Berusia lebih dari 17 tahun atau yang sudah mempunyai Kartu Tanda Penduduk dengan pertimbangan responden paham apa yang ditanyakan peneliti.;

3. Konsumen yang sudah pernah melakukan keputusan pengambilan kredit.;
4. Konsumen yang paham tentang kredit Shopee *PayLater*.;

Untuk menentukan sampel penelitian digunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

e = *Error level*

Maka :

$$n = \frac{38.988}{1 + 38.988 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{38.988}{1 + 38.988 (0,01)}$$

$$n = \frac{38.988}{1 + 389,88}$$

$$n = \frac{38.988}{390,88}$$

$$n = 99,74$$

$$n = 100 \text{ responden}$$

3.4 Definisi Operasional

Defenisi operasional menjelaskan pengukuran variabel - variabel operasional yang diteliti. Defenisi operasional adalah penjelasan tentang batasan atau ruang lingkup batasan penelitian, sehingga memudahkan pengukuran, pengamatan, dan pengembangan instrument/ alat ukur.

Tabel 3. 2
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Suku Bunga (X1)	Bunga merupakan nilai tambah yang diterima kreditur dari debitur atas sejumlah uang yang dipinjamkan kepada debitur. Pengenaan suku bunga ini sebagai tambahan ekonomis yang diterima kreditur atas kredit yang diberikan kepada debitur. Penetapan suku bunga kredit merupakan langkah awal bagian yang penting dalam perencanaan kredit sebelum kredit ini disalurkan. Andrianto, (2020)	1. Tingkat bunga 2. Penetapan suku bunga 3. Pembebanan bunga 4. Perbandingan suku bunga 5. Pemberian suku bunga Andrianto, (2020)	Likert
2	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kotler dan Keller (2016)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) Kotler dan Keller (2016)	Likert
3	Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	keputusan pengambilan kredit didefinisikan sebagai pembentukan preferensi konsumen terhadap merek-merek dalam kumpulan individu, kemudian terbentuk niat konsumen untuk menggunakan merek yang paling diinginkan serta berujung pada keputusan untuk mengambil kredit. Kotler dan Keller (2016)	1. Persepsi melihat performance atau kinerja karyawan. 2. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan. 3. Penyediaan informasi pada saat diminta. 4. Pertimbangan pelayanan. Kotler dan Keller (2016)	Likert

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, menurut Sugiyono (2018) data kuantitatif merupakan data berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik menjadi alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan, yaitu dilakukan melalui studi lapangan dengan metode kuesioner. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif yaitu berupa data jawaban responden dari kuesioner yang akan di tabulasi kedalam bentuk angka-angka yang akan diolah menggunakan program SPSS versi 23. Data kuantitatif tersebut merupakan hasil jawaban dari masing-masing responden terkait pengaruh suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit barang konsumtif di Medan Sunggal.

3.5.2 Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu data yang didapat langsung dari responden yang diteliti. Data yang diperoleh merupakan pendapat responden melalui jawaban kuesioner yang diisi oleh responden.

2. Data Sekunder

Yaitu data pendukung yang didapat melalui studi literatur seperti: bahan bacaan kepustakaan, jurnal dan bahan bacaan lainnya yang tersedia di media internet.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik antara lain:

3.6.1 Observasi (Pengamatan)

Observasi atau pengamatan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan tentang masalah penelitian secara langsung, dalam hal ini mengenai evaluasi apakah ada pengaruh suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit barang konsumtif di Medan Sunggal.

3.6.2 Kuesioner

Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang variabel-variabel dalam penelitian. Metode ini digunakan untuk menyingkap identitas penelitian dan untuk mengungkap variabel-variabel dalam penelitian guna mendapatkan informasi spesifik dan melibatkan pengelolaan data dimana pengumpulan data menggunakan alat berupa kuesioner. Metode pengumpulan data dengan kuesioner atau angket memiliki kelebihan yaitu mudah dikelola, data yang diperoleh dapat dipercaya, serta penetapan kode, analisis, dan interpretasi data relatif sederhana. Sedangkan kekurangan dari teknik ini adalah responden mungkin tidak mampu atau tidak bersedia memberikan informasi yang diharapkan dan penyusunan pertanyaan agar mudah dipahami merupakan hal yang tidak mudah.

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit, dilakukan dengan menggunakan skala Likert, yaitu Skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono 2018). Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi, sikap, dan pendapat individu atau kelompok dalam fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Dengan

skala Likert, variabel yang Anda ukur dikonversi ke indikator variabel dan

digunakan sebagai titik awal untuk menyusun elemen instrumen yang dapat digunakan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, responden dari masing-masing instrumen dapat, misalnya, menerima skor dari masing-masing instrumen.

Tabel 3. 3
Bobot Skor

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono 2018

3.8 Teknik Pengumpulan Data

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat kesamaan data yang dikumpulkan oleh peneliti sama dengan data sesungguhnya terjadi pada objek penelitian ini (Sugiyono, 2016). Tes validitas adalah sarana untuk mengukur data validitas survei. Tes ini menggunakan prinsip korelasi brigalik dan mengkorelasikan skor masing-masing elemen tampilan dengan jumlah total peringkat. Dalam hal ini, jika nilai R lebih besar dari R untuk nilai R, kuesioner dapat dijelaskan sebagai valid (Ghozali, 2013).

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 23, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,361, maka pernyataan dikatakan valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ 0,361, maka pernyataan dikatakan tidak valid

Berdasarkan survei, kuisisioner diberikan kepada 30 responden yang mengenal dan memakai shopee *PayLater* di Kematan Medan Sunggal untuk menguji

valid atau tidaknya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuisioner.

Tabel 3. 4
Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r _{tabel}	Keterangan
Suku Bunga	x1.1	.738	0,361	Valid
	x1.2	.511	0,361	Valid
	x1.3	.400	0,361	Valid
	x1.4	.665	0,361	Valid
	x1.5	.426	0,361	Valid
	x1.6	.524	0,361	Valid
	x1.7	.787	0,361	Valid
	x1.8	.779	0,361	Valid
	x1.9	.480	0,361	Valid
	x1.10	.670	0,361	Valid
Kualitas Pelayanan	x2.1	.805	0,361	Valid
	x2.2	.756	0,361	Valid
	x2.3	.507	0,361	Valid
	x2.4	.838	0,361	Valid
	x2.5	.823	0,361	Valid
	x2.6	.840	0,361	Valid
	x2.7	.787	0,361	Valid
	x2.8	.601	0,361	Valid
Keputusan Pengambilan Kredit	y1.1	.810	0,361	Valid
	y1.2	.732	0,361	Valid
	y1.3	.830	0,361	Valid
	y1.4	.803	0,361	Valid
	y1.5	.807	0,361	Valid
	y1.6	.808	0,361	Valid
	y1.7	.567	0,361	Valid
	y1.8	.882	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 3.4 uji validitas yang dilakukan, setiap butir pernyataan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} 0,361$, maka butir pernyataan dinyatakan valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Tes reliabilitas adalah tes kepercayaan kuesioner untuk mengukur konsistensi dari berbagai indikator survei untuk setiap variabel yang digambarkan sebagai valid. Survei kemudian dapat disebut respons yang stabil terhadap pernyataan yang sama. Tes reliabilitas menentukan apakah nilai Cronbach

$\alpha > 0,60$ tentu dinyatakan sebagai indikator variabel (Ghozali, 2013).

Metode ini diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti sangat tidak reliabel
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti tidak reliabel
3. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
4. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel
5. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel

Tabel 3. 5
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Suku Bunga	0,811>0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,887>0,6	Reliabel
Keputusan Pengambilan Kredit	0,900>0,6	Reliabel

Sumber: Hasil penelitian 2025 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 3.5 diatas, bahwa dapat dilihat nilai statistic *Cronbach Alpa* pada variabel Suku Bunga 0,811, Kualitas Pelayanan 0,887, dan Keputusan Pengambilan Kredit 0,900. Hal ini menunjukkan bahwa nilai statistic *Cronbach Alpa* dari setiap variabel lebih besar dari 0,60 oleh karena itu data dinyatakan reliabel dan layak untuk disebar.

3.9 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat yang dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik dilakukan untuk menghasilkan keputusan bahwa persamaan regresi hasilnya konsisten. Data akan diolah menggunakan uji sebagai berikut:

3.9.1 Uji Normalitas

Menurut Lubis (2017), uji normalitas berfungsi untuk melihat apakah nilai

residual terdistribusi secara normal atau tidak terhadap variabel dependen dan variabel independen.

1. Histogram, yaitu pengujian dengan menggunakan ketentuan bahwa data normal berbentuk lonceng (*Bell shaped*). Data yang baik artinya data yang mempunyai pola distribusi normal. Bila data menghadap ke kanan atau menghadap ke arah kiri berarti memberitahukan bahwa data tidak berdistribusi secara normal.
2. Grafik *Normality Probability Plot*, ketentuan yang dipergunakan adalah Jika data menyebar disekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi perkiraan normalitas, Jika data menyebar jauh berasal diagonal dan /atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
3. Uji *Kolmogrov-Smirnov*, merupakan uji statistik formal yang membandingkan distribusi data residual dengan distribusi normal. Jika nilai signifikansi $p\text{-value} \geq 0,05$ maka data dianggap berdistribusi normal, sedangkan jika $p\text{-value} \leq 0,05$ maka data tidak normal.

Uji normalitas menurut Mardiatmoko (2020) menyatakan uji ini bertujuan untuk mengetahui nilai *leftover* terdistribusi secara *typical* atau tidak. Demonstrate regresi yang baik adalah dengan memiliki nilai leftover yang terdistribusi secara *typical*.

3.9.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018) tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan ada nya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik memiliki model yang didalamnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas

pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Apabila nilai tolerance lebih kecil dari 0.10 atau nilai VIF > 10 maka terdapat multikolinearitas pada model regresi. Apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10 atau nilai VIF < 10, berarti tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi.

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Mardiatmoko (2020) adalah suatu keadaan dimana terjadi ketidak samaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak memiliki heteroskedastisitas, dengan munculnya hal tersebut menunjukkan bahwa penaksir dalam model regresi tidak efisien di dalam sampel yang besar atau sampel yang kecil. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titiknya tersebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun, jika terdapat pola beraturan maka telah terjadi heteroskedastisitas.

3.10 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah model yang melibatkan lebih dari satu variabel independen dan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu Suku Bunga (X1), Kualitas Pelayanan (X2), terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y). Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan persamaan sebagai berikut (Ningsih, 2019).

Adapun persamaan regresi dalam penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (keputusan pengambilan kredit)

a = Konstanta

X_1 = Variabel bebas (suku bunga)

X_2 = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

b_1 = Koefisien regresi dari suku bunga

b_2 = Koefisien regresi dari kualitas pelayanan

e = Standart error (tingkatan kesalahan) yaitu 0,5

3.11 Uji Hipotesis

3.11.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t (Uji Parsial) menurut Ghozali (2018) Uji t bertujuan menunjukkan pengaruh satu variabel independen dalam menerangkan variabel dependen yang diuji dengan tingkat signifikansi 0,05. Dengan analisis sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikansi $t < 0,05$ dan t hitung $> t$ tabel, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Apabila nilai signifikansi $t > 0,05$ dan t hitung $< t$ tabel, artinya variabel independen secara individual tidak mempunyai pengaruh yang signifikan antar variabel dependen.

3.11.2 Uji Simultan (Uji F)

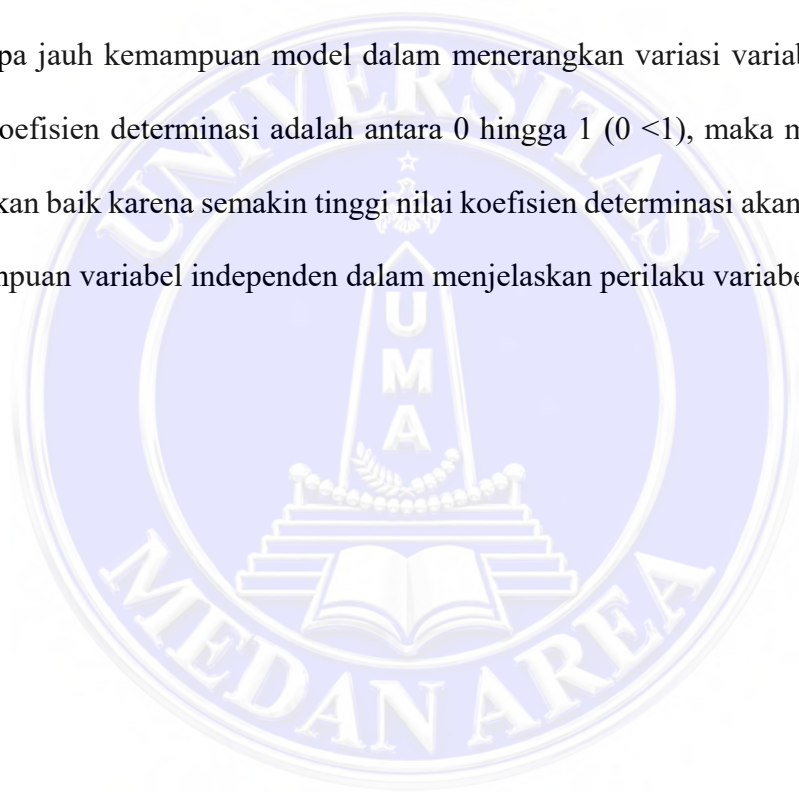
Menurut Ghozali (2018) Uji F (uji kelayakan model) dilakukan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05. Uji F digunakan untuk mengetahui model regresi yang digunakan layak atau tidak. Kata layak yaitu untuk dapat menjelaskan variabel independent terhadap variabel dependen dengan analisis

sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikan $f < 0,05$ dan $f_{hitung} > f_{tabel}$, artinya model regresi yang digunakan layak.
- b. Apabila nilai signifikan $f > 0,05$ dan $f_{hitung} < f_{tabel}$, artinya model regresi yang digunakan tidak layak.

3.11.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Nugraha (2022) koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, nilai koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1 ($0 < 1$), maka model tersebut dikatakan baik karena semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit barang konsumtif melalui Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Suku bunga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit barang konsumtif melalui Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga yang dianggap wajar dan transparan dapat meningkatkan keputusan konsumen dalam menggunakan Shopee *PayLater*. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit barang konsumtif melalui Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti kemudahan transaksi, kecepatan respon, dan kejelasan informasi, maka semakin tinggi keputusan konsumen dalam mengambil kredit. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) diterima.
3. Suku bunga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit barang konsumtif melalui Shopee *PayLater* di Kecamatan Medan Sunggal. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi tingkat suku bunga yang kompetitif dan kualitas pelayanan yang baik secara bersama-sama mampu meningkatkan

keputusan konsumen dalam menggunakan Shopee *PayLater*. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima.

4. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai Adjusted R Square, yang berarti bahwa variabel suku bunga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan mampu menjelaskan variabel keputusan pengambilan kredit (Y) sebesar 55,3%, sedangkan sisanya sebesar 44,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Shopee *PayLater* (Suku Bunga), Berdasarkan hasil penelitian, variabel suku bunga pada layanan Shopee *PayLater* secara umum dinilai baik oleh responden. Hal ini terlihat dari sebagian besar indikator yang berada pada kategori setuju, dengan nilai mean yang relatif tinggi. Indikator dengan nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa *Shopee PayLater memberikan variasi suku bunga yang sesuai dengan kebutuhan pengguna* dengan nilai mean 4,09, serta pernyataan bahwa *Shopee PayLater tidak memberikan beban bunga tambahan di luar ketentuan yang telah dijelaskan* dengan nilai mean 4,08. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kebijakan suku bunga yang diterapkan oleh Shopee *PayLater* sudah cukup jelas dan dapat diterima oleh pengguna. Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator dengan nilai mean yang relatif lebih rendah, seperti pernyataan *Saya memahami dengan baik bagaimana Shopee PayLater menetapkan suku bunga* dengan nilai mean 3,84. Oleh karena itu, pihak

Shopee *PayLater* disarankan untuk meningkatkan transparansi dan edukasi

administrasi, serta denda keterlambatan pembayaran. Dengan demikian, pengguna dapat memahami sistem kredit secara lebih jelas sehingga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan Shopee PayLater

2. Bagi Pihak Shopee *PayLater* (Kualitas Pelayanan) Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas pelayanan juga memperoleh penilaian yang cukup baik dari responden. Beberapa indikator bahkan menunjukkan nilai mean yang tinggi, seperti pernyataan bahwa *Shopee PayLater cepat dalam merespons pertanyaan dari pengguna* dengan nilai mean 4,14, serta pernyataan bahwa *Customer Service Shopee PayLater sigap membantu pengguna ketika terjadi kendala* dengan nilai mean 4,10. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Shopee PayLater telah mampu memberikan respon yang cepat dan membantu pengguna ketika mengalami masalah dalam penggunaan layanan. Namun demikian, terdapat indikator yang memiliki nilai mean relatif lebih rendah, yaitu pada pernyataan *Shopee PayLater selalu memberikan informasi layanan yang sesuai dengan kenyataan* dengan nilai mean 3,04 yang berada pada kategori kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian pengguna yang merasa informasi layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, pihak Shopee PayLater disarankan untuk meningkatkan kejelasan informasi layanan, memperbaiki stabilitas sistem aplikasi, serta meningkatkan kualitas komunikasi dengan pengguna agar pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan meningkatkan kepuasan pengguna.

3. Bagi Konsumen, Berdasarkan hasil penelitian pada variabel keputusan pengambilan kredit, sebagian besar responden menunjukkan tanggapan positif terhadap penggunaan Shopee PayLater. Hal ini dapat dilihat dari indikator dengan nilai mean tertinggi yaitu pernyataan *Saya mempertimbangkan kualitas pelayanan sebelum memutuskan menggunakan Shopee PayLater* dengan nilai mean 4,22 yang termasuk dalam kategori sangat setuju. Selain itu, indikator lain seperti *Saya merasa informasi mengenai prosedur kredit disampaikan dengan mudah dipahami* juga memiliki nilai mean 4,08, yang menunjukkan bahwa pengguna cukup memahami mekanisme penggunaan layanan kredit tersebut. Oleh karena itu, konsumen disarankan untuk tetap berhati-hati dan lebih cermat dalam memahami ketentuan kredit, seperti suku bunga, jangka waktu pembayaran (tenor), serta kewajiban cicilan sebelum menggunakan layanan Shopee PayLater. Hal ini penting agar konsumen dapat memanfaatkan layanan kredit secara bijak dan terhindar dari risiko keterlambatan pembayaran maupun beban biaya tambahan di kemudian hari.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas, yaitu suku bunga dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi keputusan pengambilan kredit, seperti promosi, kemudahan penggunaan, tingkat pendapatan, persepsi risiko, dan kepercayaan konsumen, serta memperluas objek dan lokasi penelitian.

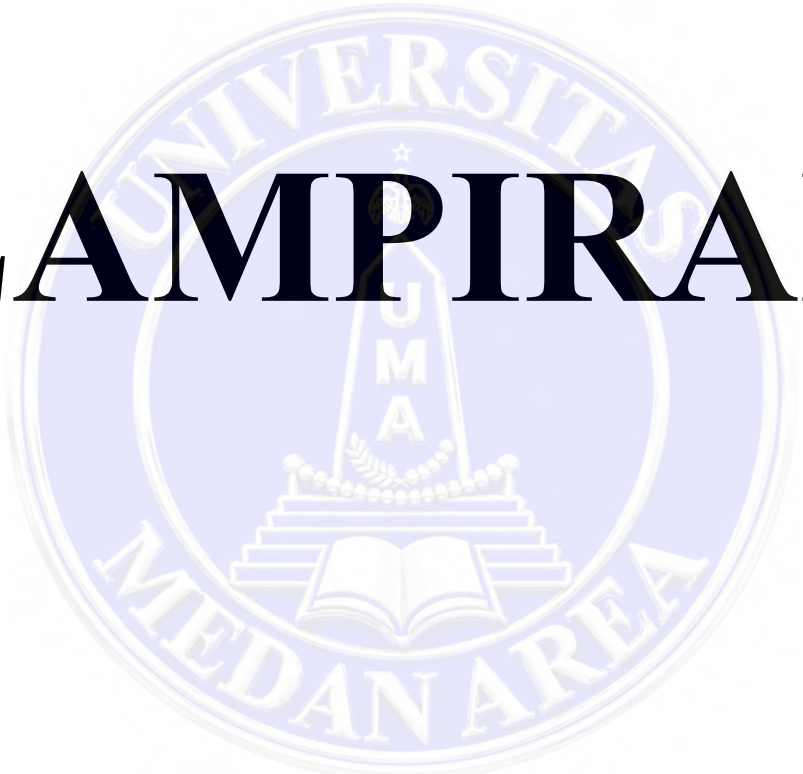
DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto M.Ak, S. E. 2020. *Manajemen Kredit: Teori Dan Konsep Bagi Bank Umum*. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Ayu, N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna: (Studi Kasus Pada Pengguna Fitur Shopee PayLater). *GEMAH RIPAH: Jurnal Bisnis*, 2(01), 60–72.
<https://aksiologi.org/index.php/gemahripah/article/view/231>
- Brigham, Eugene F., and Joel F. Houston. 2021. *Fundamentals of Financial Management*. edited by 16. Boston: Cengage Learning.
- Gusmão, M., Moenardy, K., Ximenes, L., & Eco, L. (2023). *The Influence of Service Quality , Credit Procedures , and Interest Rates on Customer Decisions : Study at Bank Mandiri , Timor - Leste*. 02(12), 390–416.
<https://doi.org/10.56982/dream.v2i12.185>
- Johana Dwi Ariwati, & Siti Aminah. (2023). The Influence of Service Quality and Perceived Ease of Shopping at Shopee on the Intention to Use Shopee PayLater. *International Journal of Economics (IJE)*, 2(2), 312–320.
<https://doi.org/10.55299/ijec.v2i2.526>
- Kompas. (2025). Apa dan Mengapa Ada Kebijakan Mutakhir soal PayLater. In *Kompas.id*. Kompas. <https://www.kompas.id/artikel/apa-dan-mengapa-ada-kebijakan-mutakhir-soal-PayLater>
- Kosasih, E., Nazaruddin Matondang, I., Purnomo Wibowo, R., & Author, C. (2019). The Factors Affecting Decisions for Use of Credit Services (Case Study in XYZ Bank, Enterprise Banking Segment). *International Journal of Research & Review (Www.Ijrrjournal.Com)*, 6(7), 513.
www.ijrrjournal.com
- Kotler, Philip T., and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, 15th Global Edition*. edited by 15. New York: Pearson Education.
- Medan, B. P. S. (2024). *Kecamatan Medan Sunggal Dalam Angka 2024*. 29, 1–163.
- Nurfajrina, A. (2024). Besaran Bunga Shopee PayLater, Denda, dan Biaya Penanganannya. *DetikFinance*. <https://finance.detik.com/fintech/d-7467521/besaran-bunga-shopee-paylater-denda-dan-biaya-penanganannya>
- Padang, N. N. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pemberian Suku Bunga Kepada Nasabah Dan Debitur Pada Pt. Bank X Di Medan. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 8(1), 110–118.
<https://doi.org/10.54367/jrak.v8i1.1751>
- Pradnyawati, N. K. R., & Sulindawati, N. L. G. E. (2023). Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, dan Jaminan Terhadap Keputusan Kredit Para Pelaku UMKM di Kecamatan Mendoyo. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi), Universitas Pendidikan Ganesha*.

14(02), 408–418. <https://doi.org/10.23887/jimat.v14i02.62188>

- Putri, P. A., Suryani, W., & Berampu, L. T. (2023). Pengaruh Sales Promotion, Hedonic Shopping Motivation Dan Shopping Lifestyle Terhadap Impulse Buying Pada Pelanggan E-Commerce Shopee Di Kecamatan Medan Sunggal. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 4(1), 30–39. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v4i1.1578>
- Rahmat Pratama, & Iswati Iswati. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Supermarket Super Indo Kenjeran Surabaya. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 2(5), 233–254. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v2i5.1199>
- Rohman, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel MR.Montir Citayam. In *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*.
- Romelus Anigomang, F., Aristarkus Tang, S., Maruli, E., Ekonomi Universitas Tribuana Kalabahi, F., & Abstract, N. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Januari, 2023(1), 698–709. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>
- Setiawan, D., & Wibowo, P. A. (2025). Pengaruh Customer Service, Inklusi Keuangan, Bunga Pinjaman, Dan Teknologi Terhadap Minat *PayLater*. *Media Mahardhika*, 23(2), 317–328. <https://doi.org/10.29062/mahardika.v23i2.1243>
- Widyaningsih, M., Pratiwi, A. S., & Indita, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Shopee *PayLater* Terhadap Keputusan Pengguna. *Lisyabab : Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 3(2), 244–254. <https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v3i2.140>

LAMPIRAN



Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian

KUESIONER

Pengaruh *down payment* dan suku bunga terhadap keputusan pembelian kredit barang konsumtif di kota Medan

DATA RESPONDEN

A. Identifikasi Responden

Petunjuk: Berilah tanda (✓) pada kotak di depan informasi yang sesuai menurut anda.

1. Nama lengkap
2. Jenis Kelamin

☐ Pria ☐ Wanita
3. Usia

☐ Antara 20 – 30 Tahun
☐ Antara 31 – 40 Tahun
☐ >40 Tahun
4. Pekerjaan

☐ PNS/TNI/POLRI
☐ Wiraswasta
☐ Karyawan swasta/Bumn
☐ Pelajar/Mahasiswa

Petunjuk Responden

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan anda dengan memberi tanda silang (X) atau centang (✓) pada jawaban yang anda pilih

SS= Sangat Setuju

TS= Tidak Setuju

S= Setuju

STS= Sangat Tidak Setuju

KS= Kurang Setuju

Suku Bunga (X1)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Tingkat Bunga						
1.	Saya merasa tingkat bunga yang ditawarkan Shopee <i>PayLater</i> masih dalam batas wajar.					
2.	Tingkat bunga Shopee <i>PayLater</i> tidak memberatkan saya dalam melakukan pembayaran cicilan.					
Penetapan Suku Bunga						
3.	Penetapan suku bunga pada Shopee <i>PayLater</i> dilakukan secara jelas dan transparan.					
4.	Saya memahami dengan baik bagaimana Shopee <i>PayLater</i> menetapkan suku bunga.					
Pembebanan Bunga						
5.	Saya merasa pembebanan bunga pada Shopee <i>PayLater</i> sesuai dengan kesepakatan awal..					
6.	Shopee <i>PayLater</i> tidak memberikan beban bunga tambahan di luar ketentuan yang sudah dijelaskan.					
Perbandingan Suku Bunga						
7.	Suku bunga Shopee <i>PayLater</i> lebih ringan dibandingkan layanan kredit online lainnya.					
8.	Saya memilih Shopee <i>PayLater</i> karena suku bunganya lebih kompetitif dibandingkan penyedia layanan sejenis.					
Pemberian Suku Bunga						
9.	Shopee <i>PayLater</i> memberikan variasi suku bunga yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.					
10.	Saya merasa Shopee <i>PayLater</i> memberikan suku bunga yang adil kepada penggunanya.					

I

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Keandalan						
1.	Shopee <i>PayLater</i> selalu memberikan informasi layanan yang sesuai dengan kenyataan.					
2.	Proses transaksi dengan Shopee <i>PayLater</i> jarang mengalami gangguan teknis.					
Ketanggapan						
3.	Customer service Shopee <i>PayLater</i> sigap membantu pengguna ketika terjadi kendala.					

4.	Shopee <i>PayLater</i> cepat dalam merespons pertanyaan dari pengguna					
Jaminan						
5.	Saya merasa aman menggunakan layanan Shopee <i>PayLater</i> karena terjamin kepercayaannya.					
6.	Pihak Shopee selalu menjaga kerahasiaan data pengguna dengan baik.					
Empati						
7.	Saya merasa Shopee <i>PayLater</i> memberikan perhatian yang cukup kepada penggunanya..					
8.	Shopee <i>PayLater</i> memperhatikan kepentingan pengguna secara individu, bukan hanya secara umum.					

Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Persepsi Melihat Performance atau Kinerja Karyawan						
1.	Saya menilai kinerja customer service Shopee <i>PayLater</i> cukup baik dalam memberikan pelayanan.					
2.	Performance pelayanan yang diberikan memengaruhi keputusan saya menggunakan Shopee <i>PayLater</i> .					
Kepuasan Akan Kredit yang Ditawarkan						
3.	Saya merasa puas dengan fasilitas kredit yang diberikan oleh Shopee <i>PayLater</i> .					
4.	Kredit yang ditawarkan Shopee <i>PayLater</i> sesuai dengan kebutuhan saya					
Penyediaan Informasi Saat Dibutuhkan						
5.	Shopee <i>PayLater</i> selalu memberikan informasi yang jelas ketika saya membutuhkannya.					
6.	Saya merasa informasi mengenai prosedur kredit disampaikan dengan mudah dipahami.					
Pertimbangan Pelayanan						
7.	Pelayanan Shopee <i>PayLater</i> menjadi salah satu faktor utama saya mengambil kredit.					
8.	Saya mempertimbangkan kualitas pelayanan sebelum memutuskan menggunakan Shopee <i>PayLater</i>					

Lampiran 2: Surat izin riset dan surat selesai riset



Medan, 22 Oktober 2025

Nomor : 3344/FEB/01.1/X/2025
 Lamp. : -
 Perihal : Surat Pengantar Izin Riset

Kepada Yth,
 Bapak/Ibu
Pimpinan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan
 di -
 Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami berharap Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di lingkungan **Kecamatan Medan Sunggal** sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir. Adapun data diri mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama : Brendik Ramadino
 NPM : 228320110
 Program Studi : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Mahasiswa tersebut akan melaksanakan penelitian dengan judul "**Pengaruh Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Barang Konsumtif Melalui Shopee Paylater Di Kecamatan Medan Sunggal**". Kegiatan pengumpulan data akan berlangsung di **Kecamatan Medan Sunggal**. Penelitian ini bersifat akademik dan ditujukan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami sangat mengharapkan dukungan Bapak/Ibu dalam memfasilitasi proses pengambilan data yang diperlukan. Selain itu, apabila proses penelitian telah selesai, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerbitkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan pengumpulan data di tempat Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

A.n Dekan,
 Kepala Bidang Minat Bakat dan
 Inovasi Program Studi Manajemen

Alfian, SE, M.Si



PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN SUNGGAL
 Jalan Legenda Tahi Bonar Sinusupang Nomor 133, Medan Sunggal, Medan, Sumatera Utara 20126,
 Telepon (061) 8458374.
 Email: kecamatanmedansunggal@gmail.com

Medan, 17 November 2025

Nomor : 000.9/2857
 Sifat : Biasa
 Hal : Kegiatan Riset
 a.n. Brendik Ramadino

Yth. Bapak Kepala Bidang Minat Bakat dan Inovasi Program Studi Manajemen
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Universitas Medan Area
 di
 Tempat

Sehubungan dengan surat Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor: 000.9/2857 tanggal 22 Oktober 2025 perihal Surat Keterangan Riset, disampaikan kepada Bapak bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan riset pada tanggal 17 November 2025 di Kecamatan Medan Sunggal Kota Medan dengan penelitian sebagai berikut:

Nama : Brendik Ramadino
 NIM : 228320110
 Jurusan : Manajemen
 Judul : "Pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Shopee PayLater di Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan"
 Lokasi : Kecamatan Medan Sunggal Kota Medan
 Lamanya : 1 (Satu) Bulan
 Penanggung : Kepala Bidang Minat Bakat dan Inovasi Program Studi Manajemen
 Jawab : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Dikendalikan secara elektronik oleh
 Camat Medan Sunggal
 Irfan Abdila, S.SIP
 Pembina (Maj)
 NIP. 198212282001121002



Universitas Medan Area
 Jl. H. H. Muhammad Firdaus, Medan, Sumatera Utara 20139
 Telp. (061) 8458374

Lampiran 3: Tabulasi Data Sampel Responden

Variabel Suku Bunga

1	1	3	2	4	4	1	2	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
3	5	4	5	3	5	4	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	3	5	4	5	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	4	2	5	2	3	4	3	4
2	2	4	3	4	4	4	2	2	4
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
4	4	3	3	2	4	3	3	4	2
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	5	5	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
4	3	3	3	1	4	4	3	4	2
4	2	3	2	2	3	3	3	4	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	3	3	3	3	3	5	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
5	2	1	1	4	5	4	3	5	3
4	5	5	3	4	4	5	3	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	1	5	4	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	3	5	4	4	3	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	2	5
5	5	5	5	4	5	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	1
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	2	2	1	5	5	5
1	4	5	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	1	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	5	5	5

5	5	3	4	4	3	2	5	5	4
1	4	5	3	5	4	1	5	5	4
4	4	5	4	4	5	3	4	4	5
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
4	4	5	3	4	5	4	4	5	5
5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
3	2	3	3	5	2	4	4	4	3
3	4	3	3	5	3	2	4	2	3
2	2	3	4	3	5	2	4	1	3
3	1	4	2	5	2	1	2	3	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
4	5	5	3	4	4	5	3	5	5

Variabel Kualitas Pelayanan

4	4	3	4	1	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4
1	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	4	5	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4
5	3	4	4	5	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	4	4	4	4	5
5	5	5	4	4	5	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	2	3	3	4	2	4

3	4	4	3	3	2	2	2
2	4	4	4	5	5	4	5
3	4	4	5	5	5	5	5
2	4	5	5	5	5	5	5



1	2	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	2	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	3	4	4	3	4
4	5	5	4	3	4	5	5
4	4	4	4	3	3	4	5
1	5	4	4	4	4	5	5
4	3	3	3	3	4	4	3
5	3	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5
2	4	2	2	2	4	4	4
1	4	4	4	5	5	4	4
1	2	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	4	3	4	3	4
3	4	4	5	4	4	5	5
1	1	3	3	2	3	3	4
1	2	3	3	3	3	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	4	4
1	4	5	5	4	5	4	5
2	3	2	3	2	3	3	4
1	3	3	3	3	3	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5
1	3	4	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	5	5	4
2	5	5	4	5	4	4	4
3	4	2	2	3	2	1	3
3	4	5	4	3	4	2	5
3	4	5	5	5	4	4	5
3	4	5	5	5	5	4	4
1	4	4	5	3	2	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	4
2	3	3	3	4	3	3	3
1	3	3	3	3	3	2	2
1	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	5	5	3	5	4
2	4	5	5	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5
1	5	5	5	5	5	5	5

1	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	1	3	4	4
1	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5
1	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5
1	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5
3	2	5	5	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
1	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5
1	4	4	5	4	5	4	5
2	5	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	4
1	4	5	4	4	2	5	4
4	4	5	4	5	4	4	4
4	5	4	5	5	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	4
1	4	5	4	5	4	4	5
3	4	2	5	4	5	4	4
5	5	4	5	4	4	4	4
4	4	5	5	3	4	4	3
5	3	1	4	5	1	5	4
5	5	5	4	5	4	3	5
5	5	4	5	4	5	4	4
4	3	4	4	5	4	5	4
5	5	5	1	4	5	5	4
5	4	4	4	5	4	4	5
5	5	4	5	4	5	4	5
4	4	3	4	4	4	4	4

Variabel Keputusan Pengambilan Kredit

5	4	2	3	1	2	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	3

4	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	3	3	4	3
5	3	5	4	5	5	3	5



4	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	5	5	5	5
4	3	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	4	5	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	2	3	3	4	2	4
2	4	4	4	3	2	2	2
2	4	5	5	5	5	4	5
1	4	4	4	5	5	5	5
1	4	5	4	5	5	5	5
2	2	4	3	3	3	4	4
1	3	2	2	2	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	4	4	3	4
2	5	5	4	3	4	5	5
2	4	4	4	3	3	4	5
2	5	5	5	4	4	5	5
3	3	3	2	3	4	4	3
2	2	4	2	4	4	4	4
3	2	5	5	5	5	5	5
3	2	4	4	2	4	4	4
1	2	4	3	5	5	4	4
2	3	5	2	3	3	4	3
1	5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	3	4	3	4
1	2	5	4	4	4	5	5
4	3	4	4	2	3	3	4
1	1	4	4	3	3	3	4
3	2	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	3	4	4
3	2	4	4	4	5	4	5
2	2	5	5	2	3	3	4
4	1	4	3	3	3	3	4
5	2	5	4	5	5	5	5
5	2	4	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	4	3	4
4	5	5	5	4	5	5	4
3	4	4	3	5	4	4	4

1	2	4	4	3	2	1	3
1	2	5	4	3	4	2	5
3	2	4	5	5	4	4	5
3	3	4	1	5	4	4	4
3	2	5	5	3	5	4	3
2	2	4	5	3	2	2	3
2	2	5	5	4	3	3	4
3	2	3	4	5	4	4	4
3	2	4	4	4	5	5	3
1	2	4	4	3	3	3	2
2	3	4	4	3	3	2	4
1	5	3	3	5	3	3	4
5	5	4	3	4	3	5	4
1	2	3	3	5	4	4	5
4	3	5	4	5	5	5	5
1	1	4	2	4	5	5	4
3	2	5	5	4	5	4	4
3	3	5	5	1	4	4	4
3	2	5	3	4	3	4	4
2	2	4	4	5	4	4	5
4	1	5	3	5	5	5	5
5	2	4	4	5	5	5	5
5	2	5	5	4	5	5	4
4	3	5	5	5	4	4	5
4	5	5	5	4	5	5	3
5	5	4	4	5	4	3	5
4	4	5	4	5	5	5	5
1	4	2	2	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	5	4	4	5	4
5	5	1	5	4	2	5	4
4	4	5	5	5	4	4	4
1	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4
4	5	3	2	5	4	4	5
4	4	3	4	4	5	4	4
4	4	2	2	4	4	4	4
4	4	3	1	3	4	4	3
4	4	2	1	5	1	5	4
4	4	1	1	5	4	3	5
4	5	4	4	4	5	4	4

4	4	5	4	5	4	5	4
5	4	2	1	4	5	5	4
4	4	2	5	5	4	4	5
5	4	4	2	4	5	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4

Lampiran 4: Output hasil uji statistik

Uji Validitas

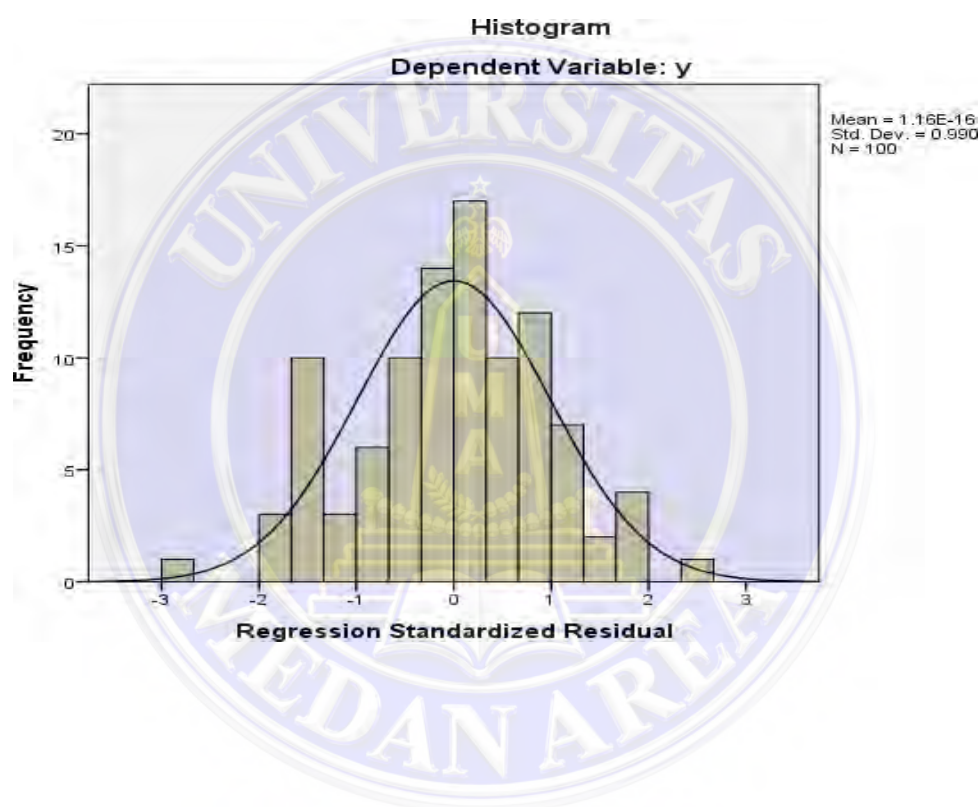
Variabel	Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Suku Bunga	x1.1	.738	0,361	Valid
	x1.2	.511	0,361	Valid
	x1.3	.400	0,361	Valid
	x1.4	.665	0,361	Valid
	x1.5	.426	0,361	Valid
	x1.6	.524	0,361	Valid
	x1.7	.787	0,361	Valid
	x1.8	.779	0,361	Valid
	x1.9	.480	0,361	Valid
	x1.10	.670	0,361	Valid
Kualitas Pelayanan	x2.1	.805	0,361	Valid
	x2.2	.756	0,361	Valid
	x2.3	.507	0,361	Valid
	x2.4	.838	0,361	Valid
	x2.5	.823	0,361	Valid
	x2.6	.840	0,361	Valid
	x2.7	.787	0,361	Valid
	x2.8	.601	0,361	Valid
Keputusan Pengambilan Kredit	y1.1	.810	0,361	Valid
	y1.2	.732	0,361	Valid
	y1.3	.830	0,361	Valid
	y1.4	.803	0,361	Valid
	y1.5	.807	0,361	Valid
	y1.6	.808	0,361	Valid
	y1.7	.567	0,361	Valid
	y1.8	.882	0,361	Valid

Uji Reabilitas

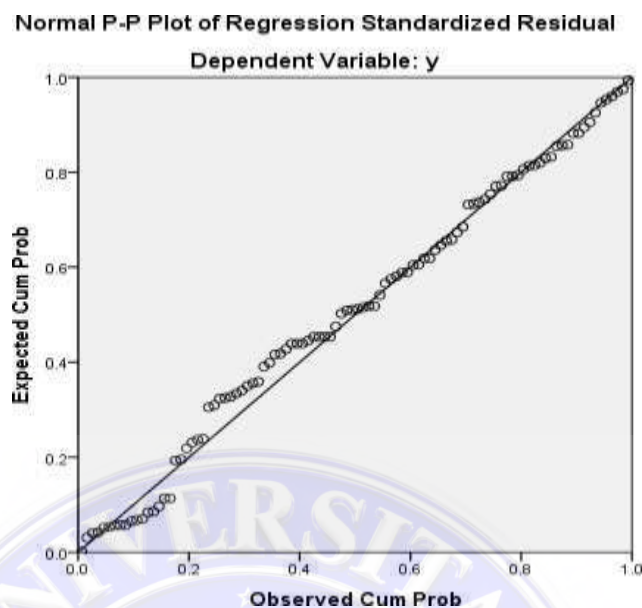
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Suku Bunga	0,811>0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,887>0,6	Reliabel
Keputusan Pengambilan Kredit	0,900>0,6	Reliabel

Lampiran 5: Uji asumsi klasik

Uji Normalitas



Pendekatan Grafik P-Plot



Pendekatan Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.99772582
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.059
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

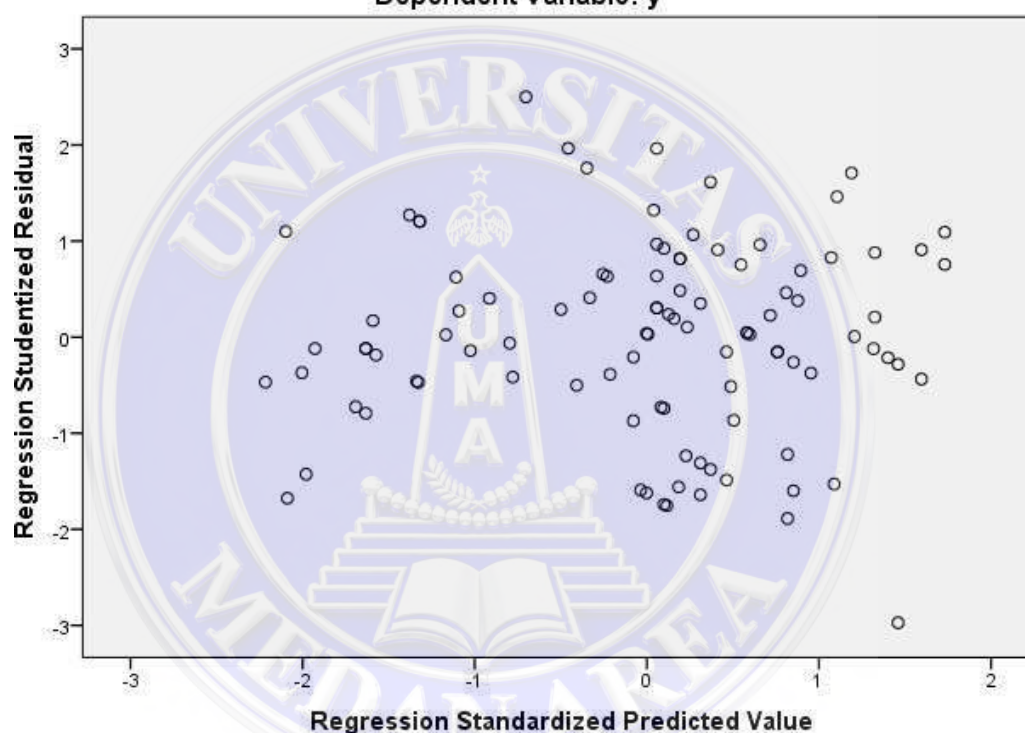
d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.392	2.075		4.045	.000		
	x1	.200	.071	.277	2.810	.006	.466	2.145
	x2	.459	.086	.523	5.307	.000	.466	2.145

Scatterplot

Dependent Variable: y



Hasil Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.392	2.075		4.045	.000
	x1	.200	.071	.277	2.810	.006
	x2	.459	.086	.523	5.307	.000

a. Dependent Variable: y

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.392	2.075		4.045	.000
	x1	.200	.071	.277	2.810	.006
	x2	.459	.086	.523	5.307	.000

a. Dependent Variable: y

Hasil Uji F Signifikansi Serempak (Uji-F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1138.140	2	569.070	62.047	.000 ^b
	Residual	889.650	97	9.172		
	Total	2027.790	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.749 ^a	.561	.552	3.028	1.882

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Lampiran 6: Tabel t hitung dan f hitung

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

Pr df	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
81	0.67753	1.29219	1.66300	1.85809	2.37227	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29180	1.66300	1.85832	2.37209	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29163	1.66342	1.85896	2.37212	2.63607	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.85901	2.37180	2.63593	3.19011
85	0.67738	1.29189	1.66296	1.85827	2.37102	2.63481	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.85793	2.37048	2.63421	3.18773
87	0.67732	1.29136	1.66290	1.85781	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66295	1.85729	2.36947	2.63296	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66218	1.85696	2.36896	2.63230	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66186	1.85667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.85635	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66158	1.85608	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.85590	2.36712	2.62973	3.18018
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.85552	2.36667	2.62910	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.85525	2.36624	2.62856	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.85489	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.85472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.85447	2.36500	2.62693	3.17548
99	0.67696	1.29016	1.66039	1.85423	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.85397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28998	1.66006	1.85373	2.36384	2.62538	3.17288
102	0.67690	1.28989	1.65989	1.85350	2.36346	2.62488	3.17206
103	0.67686	1.28982	1.65970	1.85326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67683	1.28974	1.65964	1.85304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.85282	2.36238	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65933	1.85260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65923	1.85236	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.85217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.85197	2.36105	2.62169	3.16668
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.85177	2.36073	2.62128	3.16596
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.85157	2.36041	2.62085	3.16525
112	0.67668	1.28916	1.65857	1.85137	2.36010	2.62044	3.16455
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.85118	2.35980	2.62004	3.16382
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.85099	2.35950	2.61964	3.16310
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.85081	2.35921	2.61920	3.16237
116	0.67661	1.28888	1.65810	1.85063	2.35892	2.61886	3.16166
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.85045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.85027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.85010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.84993	2.35782	2.61742	3.15954

Tabel uji F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74