

**Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti,  
Kualitas Pelayanan Periferal, dan Literasi Keuangan terhadap  
Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank BCA oleh  
Karyawan Indomaret di Jombang**

**ABSTRAK**

**Oleh:**

**Yogi Wahyu Pratama**

**1762050**

**Dosen Pembimbing:**

**Benih Hartanti, SE., MBA**

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit sangat penting sebelum nasabah mengambil kredit pada bank. Keputusan bermaksud agar tidak adanya hambatan baik yang besar maupun yang kecil, sehingga perlu diambil suatu keputusan, sehingga saat mengambil keputusan harus cermat dan sesuai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan periferal, dan literasi keuangan terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman Bank BCA oleh karyawan Indomaret di Jombang.

Data pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner karyawan Indomaret yang menjadi nasabah Bank BCA Cabang Jombang. Sampel yang diperoleh sebanyak 90 responden, dengan teknik perhitungan sampel menurut rumus Slovin dari populasi sejumlah 870 karyawan. Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas yaitu tingkat suku bunga, kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan periferal, dan literasi keuangan dan variabel terikat yaitu keputusan penggunaan fasilitas pinjaman bank. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan koefisien determinasi yang diolah dengan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) 21.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t variabel tingkat suku bunga yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-1,905 < T_{tabel}$  sebesar 1,98793 dan dengan nilai sig. sebesar  $0,060 > 0,05$ , variabel kualitas pelayanan inti yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,084 > T_{tabel}$  sebesar 1,98793 dan dengan nilai sig. sebesar  $0,040 < 0,05$ , variabel kualitas pelayanan periferal yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,254 > T_{tabel}$  sebesar 1,98793 dan dengan nilai sig. sebesar  $0,027 < 0,05$ , dan variabel literasi keuangan yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,676 > T_{tabel}$  sebesar 1,98793 dan dengan nilai sig. sebesar  $0,009 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman bank, sedangkan kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan periferal, dan literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman bank.

**Kata Kunci :** Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti, Kualitas Pelayanan Periferal, Literasi Keuangan

***Analysis of the Effect of Interest Rates, Quality of Core Services,  
Peripheral Service Quality, and Financial Literacy on  
Decision to Use BCA Bank Loan Facility by  
Indomaret Employees in Jombang***

**ABSTRAKS**

**By:**

Yogi Wahyu Pratama  
1762050

**Lecturer:**

Benih Hartanti, S.E., MBA

*The customer's decision to take credit is very important before the customer takes credit at the bank. The decision means that there are no obstacles, both big and small, so it is necessary to make a decision, so that when making a decision one must be careful and according to the goals that have been planned in advance. The purpose of this study was to determine the effect of interest rates, core service quality, peripheral service quality, and financial literacy on the decision to use BCA Bank loan facilities by Indomaret employees in Jombang.*

*The data in this study are primary data obtained from distributing questionnaires to Indomaret employees who are customers of Bank BCA Jombang Branch. The sample obtained was 90 respondents, with a sample calculation technique according to the Slovin formula from a population of 870 employees. In this study, the independent variables were used, namely interest rates, core service quality, peripheral service quality, and financial literacy and the dependent variable was the decision to use bank loan facilities. Data analysis in this study used descriptive statistical analysis, classical assumption test, multiple linear regression analysis, and the coefficient of determination which was processed by the Statistical Product and Service Solution (SPSS) 21 program.*

*Based on the results of hypothesis testing using the t-test of the interest rate variable, the tcount value is  $-1.905 < T_{table}$  is 1.98793 and the sig. of 0.060  $> 0.05$ , the core service quality variable is the tcount value of 2.084  $> T_{table}$  of 1.98793 and the sig. of 0.040  $< 0.05$ , the variable quality of peripheral services is the tcount value of 2.254  $> T_{table}$  of 1.98793 and the sig. of 0.027  $< 0.05$ , and the financial literacy variable is the tcount value of 2.676  $> T_{table}$  of 1.98793 and the sig. of 0.009  $< 0.05$ . Thus, it can be concluded that the interest rate has no significant effect on decisions to use bank loan facilities, while the quality of core services, quality of peripheral services, and financial literacy have a positive and significant effect on decisions to use bank loan facilities.*

**Keywords:** *Decision to Use Bank Loan Facilities, Interest Rates, Quality of Core Services, Quality of Peripheral Services, Financial Literacy*