

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan Skripsi .....	ii
Riwayat Hidup .....	iii
Motto .....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Abstrak .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv

### BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Batasan Penelitian .....	9
1.3. Rumusan Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	10

### BAB II : LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu .....	12
2.2. Tinjauan Teori.....	18
2.2.1. Teori <i>Financial Behavior</i> .....	18
2.2.2. Jasa .....	23
2.2.3. Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank .....	26
2.2.4. Tingkat Suku Bunga.....	29
2.2.5. Kualitas Pelayanan Inti.....	31
2.2.6. Kualitas Pelayanan Periferal.....	33
2.2.7. Literasi Keuangan .....	38
2.3. Pengaruh Antar Variabel .....	42
2.3.1. Pengaruh Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank .....	42

2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank .....	43
2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Periferal terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank .....	44
2.3.4. Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank .....	44
2.4. Kerangka Konseptual .....	46
2.5. Hipotesis Penelitian .....	47

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Rancangan Penelitian .....	48
3.2. Definisi Operasional Variabel .....	49
3.3. Penentuan Populasi dan Sampel .....	52
3.3.1. Populasi .....	52
3.3.2. Sampel .....	52
3.3.3. Skala Pengukuran .....	53
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	54
3.4.1. Jenis Data .....	54
3.4.2. Sumber Data .....	55
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	55
3.6. Uji Instrumen .....	56
3.6.1. Uji Validitas .....	56
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	56
3.7. Teknik Analisis Data .....	57
3.7.1. Statistik Deskriptif .....	57
3.7.2. Uji Asumsi Klasik .....	57
3.7.2.1. Uji Normalitas .....	57
3.7.2.2. Uji Multikolinearitas .....	58
3.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas .....	58
3.7.3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	58
3.7.4. Uji Hipotesis .....	59
3.7.4.1. Uji t .....	59
3.7.5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

4.1. Hasil Penelitian .....	61
-----------------------------	----

4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	61
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
4.2.1. Perhitungan Variabel Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank .....	63
4.2.2. Perhitungan Variabel Tingkat Suku Bunga .....	64
4.2.3. Perhitungan Variabel Kualitas Pelayanan Inti .....	65
4.2.4. Perhitungan Variabel Kualitas Pelayanan Periferal .....	66
4.2.5. Perhitungan Variabel Literasi Keuangan .....	67
4.2.6. Hasil Uji Instrumen .....	68
4.2.6.1. Hasil Uji Validitas .....	68
4.2.6.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	73
4.2.7. Hasil Statistik Deskriptif .....	74
4.2.8. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	76
4.2.8.1. Hasil Uji Normalitas .....	76
4.2.8.2. Hasil Uji Multikolinearitas .....	77
4.2.8.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77
4.2.9. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	78
4.2.10. Hasil Uji Hipotesis .....	81
4.2.10.1. Hasil Uji t .....	81
4.2.11. Hasil Koefisien Determinasi .....	86
4.3. Pembahasan .....	87
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	94
5.2. Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>100</b>