

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PINJAMAN
TERHADAP KEPUTUSAN MEMINJAM
PADA PT PERMODALAN NASIONAL MADANI UNIT JAKABARING**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH :

**FITRA ROSADA
20612010198**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan

Hari : Rabu
Tanggal : 7 Agustus 2024

**PJ Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan**



**Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc.,
Ph.D.,**

ABSTRAK

Perkembangan kebutuhan akan modal saat ini telah membawa para pelaku perbankan ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan pencari modal sebagai nasabah. Berbagai pendekatan untuk memperebutkan dana dari nasabah baik melalui peningkatan sarana dan prasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah telah dilakukan.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif pada saat dimana peneliti sedang melakukan pendekatan penelitian survey, penelitian eksperimen dan dengan beberapa penelitian lainnya yang mengandung data berupa angka.

Kualitas Layanan secara individu atau parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Melakukan Pinjaman pada PT. Permodalan Nasional Madani Unit Jakabaring. Secara simultan terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel Kualitas Layanan dan Prosedur Pinjaman terhadap Keputusan Melakukan Pinjaman, sehingga hal ini berarti bahwa variabel Keputusan Melakukan Pinjaman dapat dijelaskan secara signifikan oleh Kualitas Layanan dan Prosedur Pinjaman.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Prosedur Pinjaman, Keputusan Meminjam

ABSTRACT

The development of capital needs today has brought banking actors into very intense competition to compete for capital seekers as customers. Various approaches have been taken to compete for funds from customers, both by improving facilities and infrastructure with high technology facilities and by developing human resources to be able to provide the best service to customers.

In this study using quantitative data analysis at a time when researchers are conducting survey research approaches, experimental research and with several other studies that contain data in the form of numbers.

Service quality, individually or partially, has a positive and significant effect on the decision to take a loan at PT Permodalan Nasional Madani Jakabaring Unit. At the same time, there is a joint influence between the variables of service quality and loan procedures on the decision to make a loan, so this means that the loan decision variable can be explained significantly by service quality, and loan procedures.

Keywords: Service Quality, Loan Procedures, Borrowing Decisions