

ABSTRAK

Solehati, Tutik. 2020. Skripsi. “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Sosial Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BUMDes Jaya Abadi di Desa Watuwungkuk Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo**”. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada *BUMDes Jaya Abadi di Desa Watuwungkuk Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo* dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *kualitas pelayanan dan faktor sosial terhadap keputusan pengambilan kredit pada BUMDes Jaya Abadi di Desa Watuwungkuk Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain kuantitatif (pengukuran). Metode kuantitatif dapat menggali data dengan cara penyebaran kuesioner yang kemudian akan dilakukan analisis dengan program Software SPSS For Windows Ver 20. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BUMDes Jaya Abadi yang berjumlah 32 nasabah kredit. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yang berjumlah 32 nasabah kredit dengan menggunakan Teknik *Nonprobability Sampling*.

Dengan menggunakan metode analisis data regresi linier berganda dengan uji f dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan faktor sosial berpengaruh signifikan secara simultan terhadap pengambilan keputusan kredit pada BUMDes Jaya Abadi di Desa Watuwungkuk Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dari perhitungan uji f diperoleh $f_{hitung} 47,593 > 3,33$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ selain itu R square yang bernilai 0,750 atau 75% menunjukkan bahwa variabel Y dipengaruhi oleh variabel X, sedangkan sisanya 25% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui, dan uji t diketahui bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel pengambilan keputusan kredit diperoleh perhitungan uji t sebesar $t_{hitung} 5,974 \geq t_{tabel} 2,045$ dan variabel faktor sosial juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel pengambilan keputusan kredit diperoleh hasil perhitungan uji t sebesar $t_{hitung} 2,838 \geq t_{tabel} 2,045$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Faktor Sosial dan Pengambilan Keputusan.

ABSTRACT

Solehati, Tutik. 2020. Thesis. "The Effect of Service Quality and Social Factors on Credit Decision Making in Jaya Abadi BUMDes in Watuwangkas Village, Dringu District, Probolinggo Regency". Management Study Program, Faculty of Economics, University of Panca Marga Probolinggo.

This research was conducted at BUMDes Jaya Abadi in Watuwangkas Village, Dringu Subdistrict, Probolinggo Regency with the aim to determine the effect of service quality and social factors on the decision to take credit at BUMDes Jaya Abadi in Watuwutut Village, Dringu Subdistrict, Probolinggo District.

This type of research is using quantitative descriptive methods. Quantitative research is the findings that can be achieved (obtained) using statistical procedures or other quantitative methods (measurement). Quantitative methods can explore data by distributing questionnaires which will then be analyzed with the SPSS For Windows Ver 20 software program. The population used in this study is Jaya Abadi BUMDes customers, amounting to 32 credit customers. The sample used in this study is a saturated sample of 32 credit customers using the Nonprobability Sampling Technique.

By using multiple linear regression data analysis methods with the f test and t test. The results showed that service quality and social factors had a significant simultaneous effect on credit decision making at BUMDes Jaya Abadi in Watuwutut Village, Dringu Subdistrict, Probolinggo, from the f test count obtained by $f_{count} 47,593 > 3.33$ with a significant value of $0,000 < 0.05$ besides R square of 0.750 or 75% indicates that the Y variable is influenced by the X variable, while the remaining 25% is influenced by other unknown variables, and the t test is known that the service quality variable has a significant effect on the credit decision-making variable obtained by t-test calculations $t_{count} 5,974 > 2,0$ $t_{table} 2,045$ and social factor variables also have a significant influence on credit decision making variables obtained t test results of t count $2,838 > 2,0$ $t_{table} 2,045$.

Keywords: *Service Quality, Social Factors and Decision Making.*