



**S1 AKUNTANSI INTAKE D3
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DENGAN
REFERENCE GROUP
SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT.BANK NEGARA
INDONESIA (PERSERO) Tbk CABANG UTAMA BUKITTINGGI**

Oleh:

BENI RAMADHANI

1710536011

PEMBIMBING :Drs. Amsal Djunid, M.Bus, Ak, CA

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Program Akuntansi Intake Diploma Tiga Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas*

PADANG

2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit dengan kelompok referensi sebagai variabel moderating.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal komparatif, yang merupakan jenis penelitian berupa sebab akibat antara variabelnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan dengan cara pengamatan terhadap akibat yang terjadi serta mencari fakta yang mungkin menjadi penyebab. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif, pendekatan ini digunakan untuk meneliti gejala populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian sebagai pengumpulan data yang bersifat statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Ketika sampel semakin besar, maka semakin mencerminkan populasinya.

Setelah melakukan penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan, Prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada PT.Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi. Sedangkan Reference group tidak memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada PT.Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Pengambilan Keputusan

