



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR KREDIT, DAN  
TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
MENGAMBIL KREDIT PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT  
SUKOWONO ARTHAJAYA JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh:

**Badrul Huda**

**NIM 130210301059**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENGETAHUAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR KREDIT, DAN  
TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
MENGAMBIL KREDIT PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT  
SUKOWONO ARTHAJAYA JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)  
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

Oleh:

**Badrul Huda**

**NIM 130210301059**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENGETAHUAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**

## PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, terucap puji dan syukur alhamdulillah yang tiada batas sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam saya haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman jahiliyah menuju ke jalan yang terang benderang ini. Dengan segala ketulusan, keikhlasan, bangga serta bahagia saya persembahkan skripsi ini sebagai rasa cinta, kasih, sayang serta perwujudan tanggung jawab saya kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat disusun dan terselesaikan pada waktunya.
2. Yang kuhormati dan kucintai Ayahanda Alm. Ihyak dan Alm. Ibunda Sunalis yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesanku ini. Tidak ada kata yang indah selain lantunan do'a dan tidak ada do'a yang paling khusuk selain do'a yang dilantunkan ayah dan ibu. Ucapan terimakasih saja tidak akan pernah cukup untuk membalas kebaikan ayah dan ibu, maka terimalah persembahan bakti, cinta serta kasihku untuk Alm. ayah dan Alm. ibu.
3. Bapak dosen pembimbing Dr. Sukidin, M.Pd dan Dra. Sri Wahyuni, M.Si serta Bapak dan Ibu dosen penguji Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd dan Titin Kartini, S.Pd, M.Pd yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun, mengarahkan, dan membimbing saya.
4. Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu yang tidak ternilai harganya.
5. Almamater tercinta Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.

**MOTTO**

*"Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut  
untuk kebaikan dirinya sendiri"*

(Qs. Al-Ankabut)

*"Keputusan yang membahagiakan datang dari pengalaman dan seringkali  
pengalaman datang dari sebuah kegagalan."*

(Rita Mae Brown)

*"Kebahagiaan dari hidup anda bergantung pada kualitas dari pikiran anda."*

( Marcus Aurelius)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Badrul Huda

NIM : 130210301059

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 November 2018

Yang menyatakan,

Badrul Huda

NIM. 130210301059

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR KREDIT, DAN  
TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
MENGAMBIL KREDIT PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT  
SUKOWONO ARTHAJAYA JEMBER  
SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

Nama Mahasiswa : Badrul Huda  
NIM : 130210301059  
Jurusan : Pendidikan IPS  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Angkatan Tahun : 2013  
Daerah Asal : Jember  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 23 Mei 1995

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Sukidin, M.Pd

NIP. 19660323 199301 1 001

Dra. Sri Wahyuni, M.Si

NIP. 19570528 198403 2 002

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Krdit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember**” telah diuji dan sahkan pada:

Hari dan tanggal : Kamis, 15 November 2018

Jam : 08.30-10.00

Tempat : Gedung I FKIP Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

**Dr. Sukidin, M.Pd**  
NIP. 19660323 199301 1 001

**Dra. Sri Wahyuni, M.Si**  
NIP. 19570528 198403 2 002

Anggota I

Anggota II

**Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd**  
NIP. 19800827 200604 2 001

**Titin Kartini, S.Pd, M.Pd**  
NIP. 19801205 200604 2 001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Jember

**Prof. Drs. Dafik, M.Sc, Ph.D**  
NIP. 19680802 199303 1 004

## RINGKASAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember;** Badrul Huda, 130210301059, 93 halaman; Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Perkembangan kebutuhan akan modal saat ini telah membawa para pelaku perbankan ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan pencari modal sebagai nasabah. Salah satu lembaga perbankan yang melakukan kegiatan pemberian pinjaman usaha atau pinjaman kredit adalah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya yang terletak di Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember. BPR Sukowono berdiri sejak Tanggal 28 Juli 1994.

Tujuan penelitian ini yaitu (1) untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember, (2) untuk mengetahui diantara kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga yang berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan kredit untuk modal usaha serta konsumsi yang tercatat di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya pada tahun 2017 yaitu sebanyak 1.269 orang. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin sebanyak 93 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda dengan menggunakan *SPSS versi 22.0 for windows*.

Hasil uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah

dalam pengambilan kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Secara simultan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga mempunyai pengaruh sebesar 82,1% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh bauran pemasaran (produk, promosi, dan lokasi), *customer relationship marketing* (CRM), dan lain-lain.

Berdasarkan hasil uji efektivitas garis regresi berganda, variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh sebesar 17,3% terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y), variabel prosedur kredit ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh sebesar 41,9% terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y), sedangkan variabel tingkat suku bunga ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh sebesar 22,9% terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y). Hasil uji efektivitas garis regresi berganda tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur kredit berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

Adapun saran dari peneliti bagi perusahaan dan bagi karyawan. Pertama, hendaknya pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember selalu mempertahankan kemampuan untuk memberikan pelayanan perbankan seperti yang dijanjikan dan pemahaman pegawai terhadap keinginan nasabah., Kedua, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember selalu mempertahankan kualitas pelayanan serta berupaya meningkatkan aspek proses keputusan kredit yang dilakukan oleh bank. Ketiga, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember selalu mempertahankan tingkat suku bunga kredit yang bersaing, serta meningkatkan kesesuaian tingkat suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan jangka waktu pembayaran kredit. Dan keempat, penelitian yang akan datang dengan tema sejenis diharapkan untuk dapat menambahkan variabel yang digunakan seperti bauran pemasaran (produk, promosi, dan lokasi), *customer relationship marketing* (CRM), dan lainnya sehingga hasil temuannya lebih baik dalam menjelaskan mengenai kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhinya

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga karya tulis berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember” dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, secara khusus disampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Dafik, M.Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Dr. Sumardi, M.Hum selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dr. Sukidin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan Dra. Sri Wahyuni, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini;
5. Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Penguji I dan Titin Kartini, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Penguji II yang telah berkenan memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini;
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember atas ilmu, bimbingan dan didikan selama menjadi mahasiswa Pendidikan Ekonomi;
7. Seluruh pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Kabupaten Jember yang turut membantu memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini;
8. Kedua Almahumah orang tuaku, Ayahanda Alm. Ihyak dan Ibunda Alm. Sunalis yang telah memberikan dukungan moral dan moril serta do'a yang tiada batas;

9. Partner Rissa Mareta Mega yang selalu memberikan dukungan dan do'a yang tiada batas;
10. Kedua orang tua mertuaku, Ayahanda Drs. siswondo dan Ibunda Siti Maemunah yang telah memberikan dukungan moral dan moril serta do'a yang tiada batas;
11. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi angkatan 2013 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Univeritas Jember yang telah memberikan ukhuwah islamiyah;
12. Kelompok NGOPI FOR THE FUTURE, M. Idam, Ali Ahmad F, Defi Rianto, Rio S, Deli A, I. Akbar Shol, Ilham Alam, Rulianto dsb yang telah memberikan nasihat yang tidak membangun dan sedikit memberikan motivasi dan do'a sekaligus dukungannya;
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Jember, 9 November 2018

Penulis

**DAFTAR ISI**

|  |      |
|--|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                     | i    |
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                    | ii   |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                       | iii  |
| <b>MOTTO</b> .....                             | iv   |
| <b>PERNYATAAN</b> .....                        | v    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....               | vi   |
| <b>PENGESAHAN</b> .....                        | vii  |
| <b>RINGKASAN</b> .....                         | viii |
| <b>PRAKATA</b> .....                           | x    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                        | xii  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                      | xvi  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                     | xvii |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                   | xix  |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....                | 1    |
| <b>1.1 Latar Belakang</b> .....                | 1    |
| <b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....               | 5    |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....             | 5    |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....            | 5    |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....           | 7    |
| <b>2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu</b> ..... | 7    |
| <b>2.2 Landasan Teori Kredit</b> .....         | 9    |
| 2.2.1 Pengertian Kredit .....                  | 9    |

|                                       |  |           |
|---------------------------------------|--|-----------|
| 2.2.2                                 | Unsur-unsur kredit .....   | 10        |
| 2.2.3                                 | Fungsi dan Tujuan Kredit .....   | 11        |
| <b>2.3</b>                            | <b>Landasan Teori Kualitas Pelayanan .....</b>   | <b>13</b> |
| <b>2.4</b>                            | <b>Landasan Teori Prosedur Kredit .....</b>  | <b>19</b> |
| 2.4.1                                 | Pengertian Prosedur Kredit .....   | 19        |
| <b>2.5</b>                            | <b>Landasan Teori Tingkat Suku Bunga .....</b>   | <b>24</b> |
| 2.5.1                                 | Pengertian Tingkat Suku Bunga .....  | 24        |
| <b>2.6</b>                            | <b>Landasan Teori Keputusan Pengambilan Kredit....</b>   | <b>28</b> |
| 2.6.1                                 | Pengertian Keputusan Pengambilan Kredit .....  | 28        |
| <b>2.7</b>                            | <b>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit,<br/>dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan<br/>Nasabah Mengambil Kredit.....</b> | <b>36</b> |
| <b>2.8</b>                            | <b>Kerangka Berpikir Penelitian .....</b>  | <b>39</b> |
| <b>2.9</b>                            | <b>Hipotesis Penelitian .....</b>  | <b>39</b> |
| <b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b> |  | <b>41</b> |
| <b>3.1</b>                            | <b>Rancangan Penelitian .....</b>  | <b>41</b> |
| <b>3.2</b>                            | <b>Lokasi Penelitian .....</b>   | <b>41</b> |
| <b>3.3</b>                            | <b>Penentuan Responden Penelitian .....</b>  | <b>42</b> |
| 3.3.1                                 | Populasi Penelitian.....   | 42        |
| 3.3.2                                 | Sampel Penelitian.....   | 43        |
| <b>3.4</b>                            | <b>Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional<br/>Variabel .....</b>   | <b>44</b> |
| 3.4.1                                 | Identifikasi Variabel.....   | 44        |
| 3.4.2                                 | Definisi Operasional Variabel.....   | 44        |
| <b>3.5</b>                            | <b>Jenis dan Sumber Data .....</b>   | <b>47</b> |
| 3.5.1                                 | Jenis Data .....   | 47        |

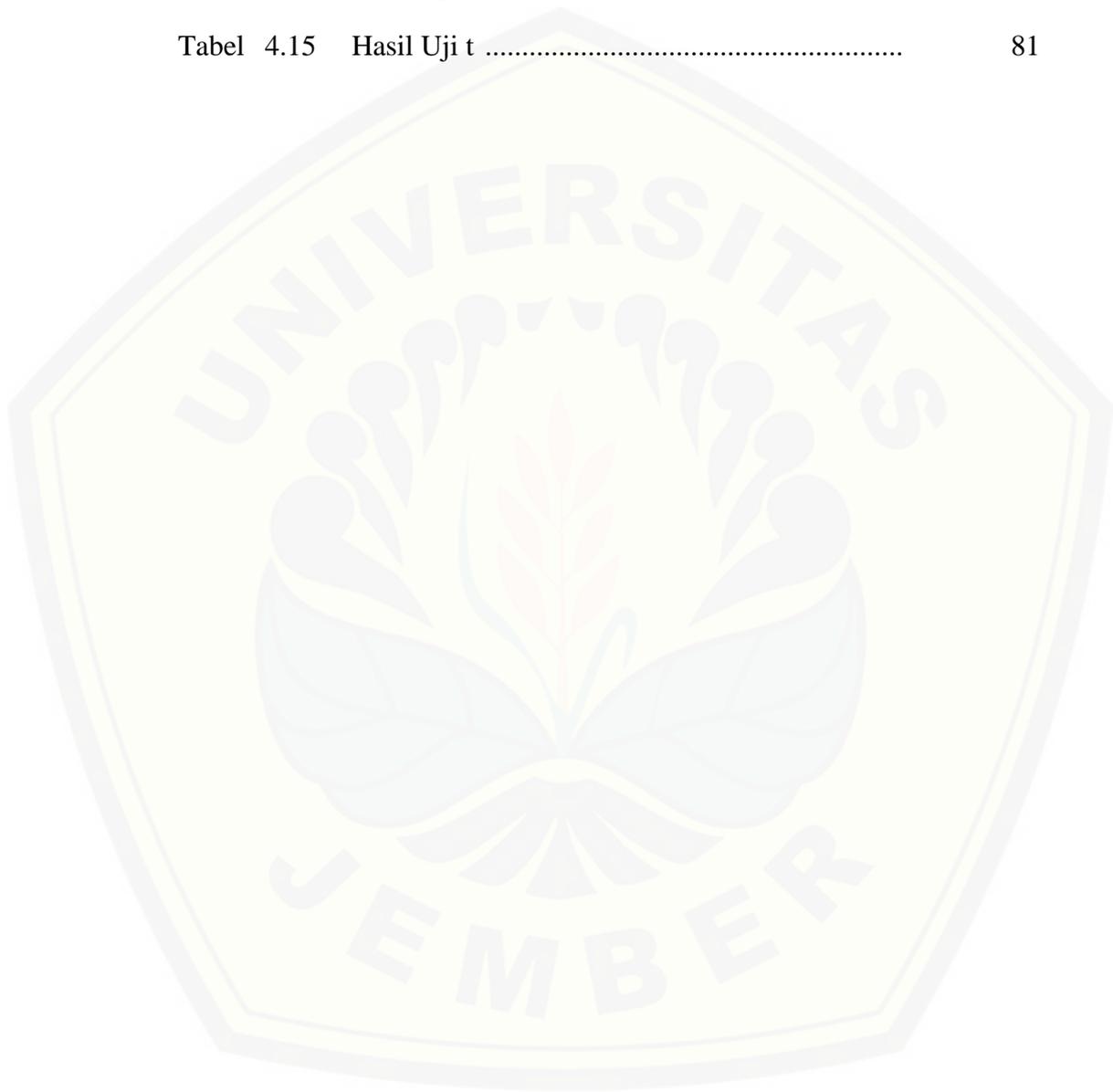
|               |   |           |
|---------------|---|-----------|
| 3.5.1         | Sumber Data.....  | 47        |
| <b>3.6</b>    | <b>Metode Pengumpulan Data .....</b>                            | <b>48</b> |
| 3.6.1         | Metode Angket .....   | 48        |
| 3.6.2         | Metode Observasi .....  | 48        |
| 3.6.3         | Metode Wawancara .....  | 48        |
| 3.6.5         | Metode Dokumen.....   | 49        |
| <b>3.7</b>    | <b>Metode Pengolahan Data .....</b>                             | <b>49</b> |
| 3.7.1         | Editing .....   | 49        |
| 3.7.2         | Skoring .....   | 49        |
| 3.7.3         | Tabulasi .....  | 50        |
| <b>3.8</b>    | <b>Uji Instrumen Penelitian .....</b>                           | <b>51</b> |
| 3.8.1         | Uji Validitas .....   | 51        |
| 3.8.2         | Uji Reliabilitas .....  | 52        |
| <b>3.9</b>    | <b>Analisis Data.....</b>                                       | <b>53</b> |
| 3.9.1         | Analisis Deskriptif .....                                       | 53        |
| 3.9.2         | Analisis Inferensial .....                                      | 53        |
| a.            | Persamaan Garis Regresi Linier Berganda .....                   | 53        |
| b.            | Analisis Varian Garis Regresi.....                              | 55        |
| c.            | Uji F .....   | 56        |
| d.            | Uji t .....   | 57        |
| e.            | Efektifitas Garis Regresi Berganda (Koefisien Determinasi)..... | 58        |
| f.            | <i>Standart Error of Estimate</i> Regresi Linier Berganda ..... | 59        |
| <b>BAB 4.</b> | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                               | <b>60</b> |

|   |            |
|---|------------|
| <b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>   | <b>60</b>  |
| 4.1.1 Data Pelengkap .....  | 60         |
| a. Sejarah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember .....                  | 58         |
| b. Visi dan Misi PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember .....            | 61         |
| c. Organisasi PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember .....               | 62         |
| d. Aspek Kegiatan Pemasaran PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember ..... | 66         |
| 4.1.2 Data Utama .....  | 67         |
| a. Gambaran Umum Responden .....  | 67         |
| b. Uji Instrumen Penelitian .....   | 69         |
| 4.1.3 Analisis Data .....   | 71         |
| a. Analisis Deskriptif .....  | 71         |
| b. Analisis Inferensial .....   | 76         |
| <b>4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>   | <b>84</b>  |
| <b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>90</b>  |
| <b>5.1 Kesimpulan .....</b>   | <b>90</b>  |
| <b>5.2 Saran .....</b>  | <b>90</b>  |
| <b>DAFTAR BACAAN .....</b>  | <b>92</b>  |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>  | <b>195</b> |

**DAFTAR TABEL**

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1  | Kredit yang Disalurkan BPR Sukowono Arthajaya 2017 .....  | 4  |
| Tabel 3.1  | Populasi Penelitian.....  | 42 |
| Tabel 3.2  | Proporsi Sampel Penelitian .....  | 44 |
| Tabel 3.3  | Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....   | 56 |
| Tabel 4.1  | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia .....   | 68 |
| Tabel 4.2  | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....  | 68 |
| Tabel 4.3  | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....   | 69 |
| Tabel 4.4  | Hasil Uji Validitas.....  | 70 |
| Tabel 4.5  | Hasil Uji Reliabilitas.....   | 71 |
| Tabel 4.6  | Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....   | 72 |
| Tabel 4.7  | Jawaban Responden Variabel Prosedur Kredit.   | 73 |
| Tabel 4.8  | Jawaban Responden Variabel Tingkat Suku Bunga .....   | 74 |
| Tabel 4.9  | Jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit .....   | 75 |
| Tabel 4.10 | Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda ..   | 77 |
| Tabel 4.11 | Hasil Analisis Koefisien Korelasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember ..... | 78 |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 4.12 | <i>Collinearity Statistic</i> .....                                 | 79 |
| Tabel 4.13 | Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan Uji <i>Glejser</i> ..... | 80 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji F.....  | 81 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji t .....   | 81 |



**DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Perilaku Pembelian .....  | 32 |
| Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian.....   | 39 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Perkreditan<br>Rakyat Sukowono Arthajaya Jember..... | 63 |



**DAFTAR LAMPIRAN**

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1. Matriks Penelitian.....   | 96  |
| Lampiran 2. Pedoman Pengumpulan Data.....                                     | 98  |
| Lampiran 3. Angket Penelitian.....  | 100 |
| Lampiran 4. Pedoman Wawancara.....  | 112 |
| Lampiran 5. Hasil Wawancara.....  | 115 |
| Lampiran 6. Hasil Jawaban Kuesioner.....                                      | 119 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Validitas.....  | 127 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Reabilitas.....   | 130 |
| Lampiran 9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....                      | 134 |
| Lampiran 10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                     | 139 |
| Lampiran 11. Hasil Uji Heterokedastissitas dengan Uji<br><i>Glejser</i> ..... | 143 |
| Lampiran 12. Distribusi Nilai Nilai F <sub>tabel</sub> .....                  | 145 |
| Lampiran 13. Distribusi Nilai T <sub>tabel</sub> .....                        | 147 |
| Lampiran 14. Dokumentasi .....  | 151 |
| Lampiran 15. Surat Permohonan Izin Penelitian .....                           | 154 |
| Lampiran 16. Lembar Konsultasi.....   | 156 |
| Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup.....  | 158 |

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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.

Persaingan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para masyarakat yang memiliki usaha dan yang ingin mengembangkan usahanya yang nantinya akan dijadikan calon nasabah potensial dilakukan oleh masing-masing bank telah menempatkan nasabah sebagai pengambil keputusan. Semakin banyaknya potensi nasabah semakin banyak pula bank yang beroperasi dengan berbagai fasilitas dan kemudahan, membuat nasabah lebih leluasa menentukan pilihan sesuai dengan apa yang dibutuhkannya.

Pembahasan selama ini, bank lebih dikenal sebagai lembaga tempat penyimpanan uang yang kegiatan utamanya menerima tabungan, simpanan giro, dan simpanan deposito. Kemudian bank juga sering dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang memerlukannya. Selain itu bank juga dikenal masyarakat sebagai tempat penukaran uang asing, memindahkan uang atau bahkan menerima segala macam pembayaran dan setoran misalnya pembayaran air, listrik pajak, biaya telepon, sampai uang kuliah. Dan pembayaran lainnya (Kasmir 2001:23).

Salah satu modal utama bagi bank yaitu adanya kepercayaan masyarakat terhadap bank. Besarnya jumlah nasabah yang dimiliki oleh bank menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang besar, begitu pula sebaliknya. Pada saat ini orientasi bank yaitu pada kepuasan nasabah. Kualitas sistem pelayanan dari suatu bank juga pantas menjadi pertimbangan bagi nasabah. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit, terlalu lama dan kurang konsisten akan menyita waktu sehingga

nasabah akan memilih bank yang memiliki sistem pelayanan yang praktis, cepat, tepat serta konsisten.

Salah satu lembaga perbankan yang melakukan kegiatan pemberian pinjaman usaha atau pinjaman kredit adalah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya yang terletak di Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember. BPR Sukowono berdiri sejak Tanggal 28 Juli 1994 berada di samping Alun-Alun Kecamatan Sukowono membuat lokasi BPR Sukowono Arthajaya cukup strategis karena berada di dalam lingkup pusat Kecamatan Sukowono memberikan nilai lebih kepada nasabah karena kemudahan aksesnya. Selain itu BPR Sukowono Arthajaya berdiri sendiri sebagai kantor pusat dan bentuk usaha di bidang perbankan yang bertujuan sama dengan bank konvensional lainnya yaitu memajukan dan mengembangkan perekonomian dalam hal ini perekonomian masyarakat pedesaan di Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember agar tidak terlalu mengandalkan pinjaman dari para rentenir yang cenderung memberikan bunga kredit yang tinggi.

Beberapa sebab banyak dari nasabah yang memutuskan untuk mengambil kredit pada lembaga perbankan khususnya BPR, antara lain dikarenakan kualitas pelayanan pada bank (BPR) yang baik. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut sangat baik. Begitu juga sebaliknya, apabila konsumen memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya, maka pelayanan tersebut dikatakan jelek. Menurut Tjiptono (2007:59) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Meskipun demikian, masih ada masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada perbankan, hal ini dapat diketahui dari masih seringnya komplain nasabah yang ditujukan kepada para pegawai atas pelayanan yang diterima. Adanya komplain menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan.

Bank khususnya Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dituntut untuk memberikan prosedur kredit yang cukup mudah kepada para nasabah yang melakukan kredit. Nasabah tidak harus melalui beberapa tahapan seperti halnya

pada bank-bank konvensional lainnya. Sebelum lembaga keuangan memberikan kredit kepada nasabah, terdapat beberapa proses yang harus dilakukan oleh nasabah. Kebutuhan akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat nasabah memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur kredit perbankan secara umum dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi, dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit. Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Hasibuan, 2011:67).

Suku bunga kredit pada BPR Sukowono Arthajaya di Kabupaten Jember cukup bersaing dengan lembaga perbankan sejenis. Untuk bunga kredit memiliki beberapa macam tingkatan bunga tergantung dengan kredit yang diajukan, misalnya untuk pinjaman untuk modal pertanian mulai dari 2,75%-2,25% per bulan, untuk pinjaman perdagangan/jasa mulai dari 1,75%-1,3% per bulan. Dimana besar dari bunga kredit tersebut sesuai dengan besar kecilnya jumlah kredit yang dilakukan oleh para nasabah.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di BPR Sukowono Arthajaya, dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah pinjaman kredit dari BPR Sukowono Arthajaya adalah pedagang, petani, dan jasa. Dari hasil observasi pendahuluan yang dilakukan di BPR Sukowono Arthajaya diketahui bahwa selama 3 tahun terakhir jumlah kredit yang disalurkan dan jumlah nasabah mengalami fluktuasi. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Kredit yang Disalurkan BPR Sukowono Arthajaya 2017

| Periode   | Target Kredit<br>(Rp) | Realisasi Kredit<br>(Rp) | Persentase<br>(%) |
|-----------|-----------------------|--------------------------|-------------------|
| 2017      |                       |                          |                   |
| Januari   | 1.000.000.000,00      | 807.000.000,00           | 80,70             |
| Februari  | 1.000.000.000,00      | 1.024.000.000,00         | 102,40            |
| Maret     | 1.000.000.000,00      | 832.000.000,00           | 83,20             |
| April     | 1.000.000.000,00      | 1.239.000.000,00         | 123,90            |
| Mei       | 2.000.000.000,00      | 1.616.000.000,00         | 80,80             |
| Juni      | 2.000.000.000,00      | 1.905.000.000,00         | 95,25             |
| Juli      | 2.000.000.000,00      | 2.109.000.000,00         | 105,45            |
| Agustus   | 2.000.000.000,00      | 2.212.000.000,00         | 110,60            |
| September | 2.000.000.000,00      | 1.908.000.000,00         | 95,40             |
| Oktober   | 1.000.000.000,00      | 1.121.000.000,00         | 112,10            |
| Nopember  | 1.000.000.000,00      | 1.308.000.000,00         | 130,80            |
| Desember  | 1.000.000.000,00      | 1.201.000.000,00         | 120,10            |

Sumber: BPR Sukowono Arthajaya

Berdasarkan Tabel 1.1, penyaluran kredit BPR Sukowono Arthajaya cenderung fluktuatif. Dalam hal ini penyaluran kredit tertinggi dicapai pada periode Agustus 2017 yaitu sebesar Rp. 2,212 Milyar, sedangkan penyaluran kredit terendah terjadi pada periode Januari 2017 sebesar Rp. 807 Juta. Apabila dilihat dari persentase pencapaian target kredit yang disalurkan, masih ada target yang tidak tercapai. Hal ini mengindikasikan adanya masalah dalam penyaluran kredit oleh BPR Sukowono Arthajaya, menurut observasi pra penelitian fenomena tersebut dikarenakan pada saat bulan januari merupakan musim panen maka pinjaman untuk dana usaha pertanian cukup berkurang, sedangkan peningkatan pinjaman berada pada bulan agustus karena pada bulan tersebut akan terjadi pergantian musim dari musim panas ke musim penghujan membuat para petani memerlukan modal untuk mengolah pertanian dan memutuskan meminjam ke Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti memutuskan untuk meneliti faktor yang mempengaruhi nasabah di Kecamatan Sukowono Kabupaten jember dalam memutuskan mengambil kredit di BPR Sukowono Arthajaya sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan**

## **Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?
2. Manakah diantara kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga yang berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
2. Untuk mengetahui diantara kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga yang berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti  
Memberikan pengalaman dalam mengaplikasikan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dan sebagai wahana untuk memperoleh pengetahuan baru dalam bidang penelitian dan penulisan karya ilmiah.
2. Bagi Perguruan Tinggi

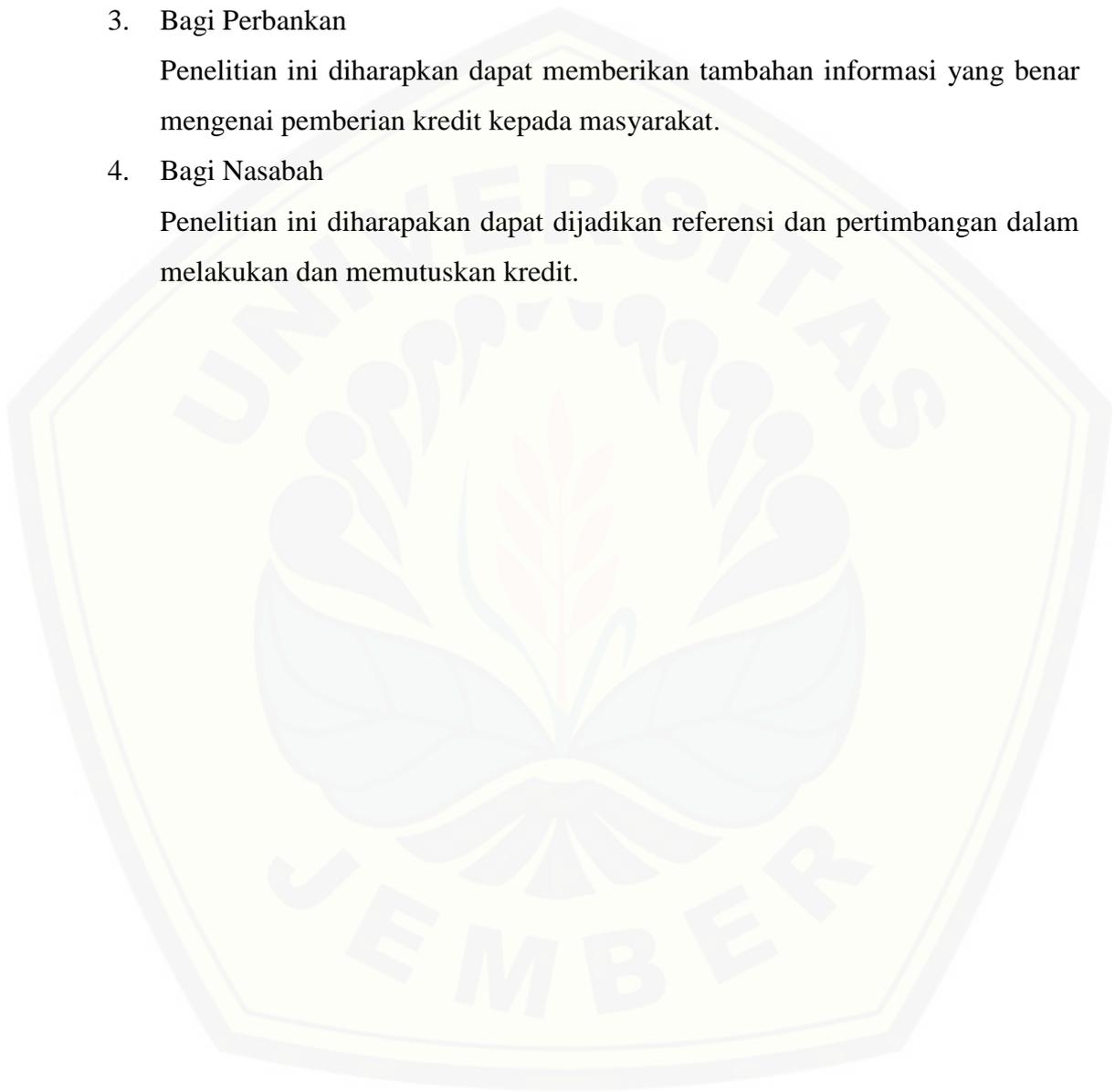
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan akademik sebagai tambahan referensi dan bahan kepustakaan yang dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.

3. Bagi Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi yang benar mengenai pemberian kredit kepada masyarakat.

4. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan pertimbangan dalam melakukan dan memutuskan kredit.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas beberapa teori yang menjadi dasar teori dan tinjauan pustaka dalam penelitian ini. Pembahasan tinjauan pustaka meliputi: (1) Tinjauan penelitian terdahulu, (2) Landasan teori, (3) kerangka berpikir, (4) dan hipotesis penelitian.

### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Hasil studi pustaka yang telah dilakukan, peneliti mengutip penelitian terdahulu yang sejenis untuk dijadikan sebagai acuan. Penelitian tersebut dilakukan oleh Zuryatina Fitri Ayuni (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pegawai pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Utama Bandar Lampung (Studi Kasus pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Utama Bandar Lampung)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 72,6%. Besar pengaruh prosedur kredit secara parsial yaitu sebesar 40,2%, untuk pengaruh tingkat suku bunga sebesar 29,8%, dan untuk pengaruh kualitas pelayanan sebesar 2,6%. Hal ini membuktikan bahwa saat ini kualitas pelayanan belum terlalu diperhitungkan sebagai instrumen persaingan dalam menentukan kepuasan nasabah terutama untuk nasabah pinjaman pada Bank Lampung KCU Bandar Lampung.

Penelitian sejenis lainnya juga dilakukan oleh Lyya Aprinita (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit (Studi Kasus pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi bank dan prosedur kredit secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit yaitu sebesar 78,3%. Sedangkan, pengaruh kualitas pelayanan secara parsial sebesar 19,3%, pengaruh lokasi sebesar 27,8%, dan pengaruh prosedur kredit sebesar 31,2%.

Penelitian sejenis lainnya juga dilakukan oleh Fajar Kartika Sari (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Dengan *Reference Group* Sebagai Variabel *Moderating* Pada Badan Kredit Desa (BKD) Gombang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit yaitu sebesar 70,5%. Sedangkan, pengaruh secara parsial kualitas pelayanan sebesar 40,7%; pengaruh prosedur kredit sebesar 29,8%. *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

Adapun persamaan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zuryatina Fitri Ayuni dengan penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan regresi linier berganda. Untuk persamaan yang lain yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga. Sedangkan perbedaannya, yaitu terletak pada variabel terikat yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan kepuasan nasabah, sedangkan pada penelitian ini menggunakan keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Untuk persamaan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lyaa Aprinita dan Fajar Kartika Sari dengan penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan regresi linier berganda. Untuk persamaan lainnya yaitu sama-sama meneliti tentang keputusan dalam mengambil kredit. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada variabel bebas, dimana pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lyaa Aprinita variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, lokasi, dan prosedur kredit, dan yang dilakukan oleh Fajar Kartika Sari variabel bebas yang digunakan kualitas pelayanan dan prosedur kredit sedangkan pada penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga.

Berdasarkan uraian tersebut kontribusi atau sumbangan yang diberikan penelitian terdahulu terhadap peneliti sekarang adalah sebagai acuan dan pertimbangan berfikir serta dijadikan dasar atau kontribusi untuk mengajukan

penelitian sejenis yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah mengambil kredit.

## 2.2 Landasan Teori Kredit

### 2.2.1 Pengertian Kredit

Peranan bank sebagai lembaga keuangan tidak lepas dari masalah kredit. Bahkan kegiatan bank sebagai lembaga keuangan, pemberian kredit merupakan kegiatan utamanya. Besarnya jumlah kredit yang disalurkan akan menentukan keuntungan bank. Jika bank tidak mampu menyalurkan kredit, sementara dana yang terhimpun dari simpanan banyak maka menyebabkan bank tersebut rugi. Menurut Suyanto (2005:12), istilah kredit berasal dari bahasa Yunani (*credere*) yang berarti kepercayaan (*truth atau faith*). Adanya pendapat tersebut dapat diketahui bahwa, dasar dari kredit adalah kepercayaan. Seseorang atau suatu badan yang memberikan kredit (kreditur) percaya bahwa penerima kredit (debitur) dimasa yang akan datang sanggup memenuhi segala sesuatu yang telah dijanjikan.

Pengertian kredit berdasarkan undang-undang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 butir 11 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang menyatakan bahwa, Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Banyak industri kecil milik perorangan yang telah berhasil membuka suatu usaha walaupun tidak memiliki modal untuk membuka usaha tersebut. Mereka cenderung memilih melakukan transaksi kredit untuk memperoleh dana guna membuka usaha tersebut, biasanya mereka melakukan transaksi kredit tersebut dengan bank. Menurut Kent (dalam Suyatno, 2003:13), kredit adalah hak untuk menerima pembayaran atas kewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang diminta, atau pada waktu yang akan datang, karena penyerahan barang-barang sekarang. Jadi untuk kredit yang cukup besar, biasanya pihak bank meminta

suatu barang untuk dijadikan jaminan atas dana yang dipinjam dari pihak debitur selama jangka waktu yang telah ditetapkan.

Jadi, kredit merupakan aktivitas penyediaan uang atas tagihan-tagihan sejenis dari pihak pemberi kredit (kreditur), dengan harapan debitur akan mengembalikan pinjaman sesuai dengan jangka waktu dan syarat-syarat yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, baik pihak kreditur maupun pihak debitur. Setiap aktivitas pemberian kredit selalu disertai dengan ketentuan-ketentuan tentang pengambilan kredit bagi pihak yang membutuhkan tambahan dana.

### **2.2.2 Unsur-Unsur Kredit**

Dalam melakukan kegiatan usahanya, bank tidak boleh keluar dari ketentuan atau rambu-rambu yang telah ditetapkan mengenai kegiatan atau aktivitas suatu bank karena ketentuan mengenai hal-hal yang menyangkut cara pendirian, aktivitas usaha, tata laksana organisasi berbeda antara lembaga keuangan bank dan bukan bank. Unsur-unsur yang terdapat dalam pemberian kredit menurut Kamir (2004:94) adalah sebagai berikut:

#### **1. Kepercayaan**

Kepercayaan adalah suatu keyakinan terhadap pemberi kredit untuk diberikan benar-benar diterima kembali di masa yang akan datang sesuai dalam jangka waktu kredit. Bank memberikan kepercayaan atas dasar melandasi mengapa suatu kredit dapat berani di kucurkan.

#### **2. Kesepakatan**

Kesepakatan dalam suatu perjanjian yang setiap pihak (si pemberi kredit kepada si penerima kredit) menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing. Kesepakatan berada dalam suatu akad kredit dan ditandatangani oleh kedua belah pihak sebelum kredit dikucurkan.

#### **3. Jangka Waktu**

Dari jangka waktu yang telah disepakati bersama mengenai dari pemberian kredit oleh pihak bank dan pelunasan kredit oleh pihak nasabah debitur.

#### **4. Risiko**

Dalam menghindari resiko buruk dalam perjanjian kredit, sebelumnya telah dilakukan perjanjian pengikat akan agunan atau jaminan yang dibebankan kepada pihak nasabah debitur atau peminjam.

#### 5. Balas Jasa

Merupakan keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa dengan kata lain yaitu bunga.

Adanya beberapa unsur dalam pemberian kredit pada suatu perbankan, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pemberi kredit (kreditur), maupun penerima kredit (debitur).

### 2.2.3 Fungsi dan Tujuan Kredit

Menurut Firdaus (2009:13) fungsi pokok kredit pada dasarnya ialah pemenuhan jasa untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam rangka mendorong dan melancarkan produksi, jasa-jasa dan bahkan konsumen yang semuanya itu ditujukan untuk meningkatkan taraf hidup manusia. Fungsi dari suatu kredit bagi masyarakat yaitu (Kasmir, 2002:106-108):

- a. Menjadi motivator peningkatan kegiatan perdagangan dan perekonomian.
- b. Memperluas lapangan kerja bagi masyarakat.
- c. Memperlancar arus barang dan arus uang.
- d. Meningkatkan produktivitas yang ada.
- e. Meningkatkan kegairahan berusaha masyarakat.
- f. Memperbesar modal kerja perusahaan.

Selain itu, dalam pemberian kredit kepada nasabah oleh pihak perbankan juga memiliki beberapa tujuan. Tujuan kredit pemberian kredit dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan, oleh karena itu Bank memberikan pinjaman kepada nasabahnya dalam bentuk kredit, jika merasa yakin nasabah yang akan menerima kredit itu mampu dalam memberikan kredit yang telah diterimanya (Suyatno, 2003:15). Dalam kaitannya dengan pemberian kredit, kredit memiliki tujuan pokok yang saling berhubungan:

- a. Profitabilitas yaitu tujuan untuk memperoleh hasil dari kredit berupa keuntungan yang dapat dari bunga pinjaman.

- b. *Safety* yaitu keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan profitabilitas dapat tercapai.

Kasmir (2001:96), juga menjelaskan tujuan pemberian kredit adalah sebagai berikut:

- a. Mencari Keuntungan

Yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut, hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima oleh Bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang diberikan kepada nasabah.

- b. Membantu Usaha Nasabah

Tujuan lainnya adalah untuk membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana investasi maupun dana untuk modal kerja.

- c. Membantu Pemerintah

Bagi Pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan maka makin baik, berarti adanya peningkatan pembangunan di berbagai sektor.

Selain itu, dalam pengambilan kredit juga terdapat beberapa persyaratan. Tohar (2000:124) mengemukakan bahwa dalam pengambilan kredit harus memiliki syarat-syarat diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Maksimum pemberian kredit
2. Jangka waktu kredit
3. Suku bunga
4. Bea materai yang harus dibayar
5. Penutup asuransi barang-barang jaminan.

Pada dasarnya bank merupakan lembaga yang bertindak sebagai lembaga intermediary atau perantara antara pihak-pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana. Dalam meningkatkan kegiatan usahanya sehari-hari, bank harus mempunyai dana agar dapat memberikan kredit kepada masyarakat, dalam memberikan kredit, bank dituntut agar mendapat keuntungan yang besar sehingga cukup untuk menutupi seluruh biaya seperti *overhead* dan biaya operasional lainnya. Pendapatan dana yang menguntungkan adalah dalam

bentuk kredit, namun demikian dengan resiko yang dihadapi oleh bank dalam penempatan dana juga besar oleh karena itu bank harus berhati-hati dalam penempatan dana dalam bentuk kredit. Oleh karena itulah pada suatu perbankan memiliki persyaratan yang hampir sama dalam pemberian kredit kepada nasabah.

### **2.3 Landasan Teori Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2002:6), Pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Sedangkan Menurut Kotler (2002:83), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemberian bantuan atau manfaat yang diberikan oleh usaha koperasi kepada pelanggannya dalam hal seputar produk.

Dalam penetapan sistem pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat merasakan langsung, agar tidak terjadi penyimpangan tentang suatu kepuasan yang akan mereka terima. Sementara secara spesifik adanya peranan pelayanan yang diberikan secara nyata akan memberikan pengaruh bagi semua pihak terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan.

Sektor jasa atau pelayanan tidak dapat dilepaskan dari kehidupan sehari-hari. Untuk dapat menggunakan sektor jasa atau pelayanan, tidak jarang seseorang selalu memperhatikan dan mempertimbangkan kualitas jasa atau pelayanan yang akan digunakan. Untuk memahami lebih lanjut mengenai kualitas jasa atau pelayanan, seseorang harus terlebih dahulu memahami dan mengerti yang dimaksud dengan kualitas. Menurut pendapat Menurut Tjiptono (2000:51-52), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut

pendapat Kotler (2002:83) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk jasa tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Sugiarto, 2002:39). Apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut sangat baik. Kualitas pelayanan disebut baik apabila penyedia jasa setidaknya memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Begitu juga sebaliknya, apabila konsumen memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya, maka pelayanan tersebut dikatakan jelek.

Agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka ukuran keberhasilan pelayanan harus muncul dari pemakai jasa itu sendiri (konsumen) bukan dari penyedia jasa. Sedangkan menurut Tjiptono (2007:59) kualitas adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Berdasarkan kedua pendapat tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam mengambil kredit adalah upaya penyajian produk jasa dari pihak perbankan guna melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan yang diharapkan terutama dalam hal pengambilan kredit.

Berdasarkan pendapat tersebut dikaitkan dengan penelitian ini berarti bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh terpenuhi atau tidak terpenuhinya keinginan nasabah. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan nasabah sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan suatu perbankan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima nasabah lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan suatu perbankan di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan perbankan tergantung pada kemampuan pihak perbankan dalam memenuhi harapan nasabah dalam pengambilan kredit.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha jasa seperti perbankan. Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006:182), ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurence*, dan *empathy*. Hal serupa juga dijelaskan oleh Tjiptono (2007:273) yaitu ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Adanya beberapa dimensi pada kualitas pelayanan tersebut diharapkan suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada konsumen.

Selain itu, Yazid (2008:102) juga menjelaskan bahwa setiap organisasi jasa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus terpenuhi dalam mengembangkan posisinya secara efektif, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa indikator variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

a. Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan untuk mengerjakan/melaksanakan jasa yang dijanjikan. Menurut Yazid (2008:102) kehandalan merupakan kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan tepat dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Kehandalan merupakan salah satu aspek yang terpenting untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Hal ini sesuai dengan pendapat Adrian Payne (dalam Yazid, 2008:102) yang menyatakan bahwa kehandalan merupakan dimensi yang paling penting untuk kebanyakan jasa. Begitu juga dengan pelayanan perbankan hendaknya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Lembaga perbankan harus mempunyai kemampuan dalam menjalankan organisasinya tersebut agar mampu memberikan kepuasan pada nasabahnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2007:14) yang menyatakan bahwa kehandalan merupakan

kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Jadi, berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat diketahui bahwa kehandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dari pihak perbankan kepada nasabah sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, dan memuaskan. Beberapa bentuk kehandalan pada karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dapat dilihat dari tingkat kecepatan karyawan melayani nasabah dalam melakukan kredit, dan kemampuan karyawan dalam melakukan pencatatan yang tepat dan akurat.

b. Daya Tanggap

Daya Tanggap merupakan kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat (responsif) dan tepat. Menurut Yazid (2008:102), daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera. Dalam hal ini dimensi kualitas jasa ketanggapan diartikan sebagai suatu kebijakan yang dilakukan oleh PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada nasabah. Sejumlah organisasi berfokus kepada daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu dengan memberikan perhatian terhadap keinginan konsumen dengan menunjukkan “kemauan untuk membantu” melayani keinginan konsumen sesegera mungkin. Kecepatan waktu juga harus diikuti oleh ketepatan waktu sehingga kualitas pelayanan tidak dikorbankan.

Menurut Lupiyoadi (2006:182) Daya Tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Lembaga perbankan harus bersedia dan dapat menjawab setiap pertanyaan dan setidaknya dapat menjadi pendengar ketika nasabah mengalami kesulitan/permasalahan dalam melakukan kredit.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat diketahui bahwa daya tanggap merupakan suatu kemauan dan keinginan dari pihak perbankan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah,

serta kemampuan pihak perbankan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Beberapa bentuk daya tanggap dalam memberikan pelayanan jasa dari karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember yaitu ketersediaan karyawan dalam membantu segala kesulitan yang dialami nasabah, kemampuan dan tingkat kecepatan karyawan dalam melayani keluhan dan komplain yang dilakukan nasabah, kemampuan karyawan dalam memberikan solusi dari segala permasalahan yang dialami nasabah dalam melakukan kredit.

c. Jaminan

Jaminan dalam memberikan jasa dan pemilikan kecakapan serta pengetahuan dan kemampuan penyedia jasa untuk mengerjakan jasa. Menurut Yazid (2008:103) jaminan mencakup kehandalan atau jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, pemilikan kecakapan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa dan kredibilitas. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Oliver, 1997:48) dimensi jaminan terdiri atas beberapa komponen antara lain kredibilitas (*Credibility*) yang meliputi hal-hal yang berkaitan dengan perusahaan seperti reputasi dan prestasi.

Sedangkan Lupiyoadi (2006:182) menurut jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Jadi dapat disimpulkan bahwa jaminan merupakan pengetahuan, kompetensi dan kemampuan organisasi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan pihak perbankan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah terhadap suatu perbankan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kejujuran, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Beberapa bentuk jaminan dalam jasa yang dapat diberikan oleh pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat

Sukowono Arthajaya Jember antara lain kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan informasi yang jujur dan apa adanya. Tingkat kecakapan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan berkaitan dengan kredit sehingga nasabah dapat melakukan kredit dengan aman.

d. Empati

Empati merupakan suatu usaha atau upaya untuk mengenali/memahami kebutuhan konsumen. Setiap lembaga perbankan hendaknya mengenali dan memahami atau memperhatikan setiap nasabahnya. Merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi nasabah. Hal ini sesuai dengan pendapat Yazid (2008:106) Empati merupakan melakukan upaya untuk mengenali kebutuhan konsumen. Menurut Tjiptono (2007:14) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan konsumen. Hal ini dapat menjadi dasar perlakuan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dalam memberikan pelayanan dalam kredit terhadap nasabah.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat diketahui bahwa empati merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh karyawan pihak perbankan dalam mengenai suatu permasalahan yang dialami oleh pihak nasabah. Selain itu, empati dalam penelitian ini juga merupakan suatu sikap dan perilaku dari pihak perbankan dalam melayani nasabah. Beberapa bentuk empati yang dapat diberikan oleh pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember yaitu kemampuan karyawan dalam memperlakukan seluruh nasabah dengan hormat dan sopan, kemampuan karyawan dalam bersikap dengan baik dan ramah dalam melayani nasabah dalam melakukan kredit, dan tingkat kesabaran karyawan dalam melayani nasabah serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dialami oleh nasabah. Peneliti menghilangkan indikator bentuk fisik dikarenakan menurut peneliti setelah melakukan observasi awal peneliti menyimpulkan bentuk fisik dari PT. BPR Sukowono kurang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

## 2.4 Landasan Teori Prosedur Kredit

### 2.4.1 Pengertian Prosedur Kredit

BPR sesuai UU Perbankan merupakan salah satu jenis bank yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kredit. Kredit merupakan sumber pendapatan utama bagi BPR guna kesinambungan usahanya, sehingga BPR harus senantiasa menjaga kualitas kreditnya. Untuk itu, dalam pemberian kredit, BPR harus menerapkan prinsip kehati-hatian dan asas-asas perkreditan yang sehat agar kualitas kredit yang diberikan senantiasa lancar. Apabila BPR tidak mampu menjaga kualitas kreditnya dengan baik maka hal tersebut akan mempengaruhi kinerja BPR khususnya kinerja keuangan yang dapat mengakibatkan kemampuan BPR untuk memenuhi kewajibannya kepada nasabah penyimpan menjadi terganggu.

Sebelum lembaga keuangan memberikan kredit kepada nasabah, terdapat beberapa proses yang harus dilakukan oleh nasabah. Kebutuhan akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat nasabah memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Hasibuan, 2011:67). Kuncoro (2002: 245) mengungkapkan bahwa prosedur kredit merupakan upaya lembaga keuangan untuk mengurangi risiko dari pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi, dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit.

Sebelum memperoleh kredit, debitur terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kreditan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihak lembaga keuangan. Secara umum prosedur kredit oleh lembaga keuangan menurut Firdaus dan Ariyanti (2009: 91) adalah sebagai berikut:

#### A. Persiapan Kredit (*Credit Preparation*)

Kegiatan tahap permulaan dengan maksud untuk saling mengetahui informasi dasar antara calon debitur dengan lembaga keuangan, terutama calon debitur baru, biasanya dilakukan melalui wawancara atau cara-cara lain. Menurut Kasmir (2002:143-147) secara umum persiapan dalam melakukan kredit kredit terdiri dari:

- 1) Pengajuan proposal, yang berisi tentang: riwayat perusahaan, tujuan pengambilan kredit, besarnya kredit dan jangka waktu, cara pemohon mengembalikan kredit, dan jaminan kredit. Adapun di dalamnya terdapat juga berkas-berkas, seperti:
  - a) Akta pendirian perusahaan
  - b) Bukti diri (KTP) para pengurus dan pemohon kredit
  - c) T.D.P (Tanda Daftar Perusahaan)
  - d) N.P.W.P (Nomor Pokok Wajib Pajak)
  - e) Neraca dan laporan rugi laba 3 tahun terakhir
  - f) Fotocopy sertifikat yang dijadikan jaminan
  - g) Daftar penghasilan
  - h) Kartu Keluarga (KK) Perseorangan
- 2) Penyelidikan Berkas Pinjaman, yaitu dengan menyelidiki dokumen-dokumen yang diajukan pemohon kredit. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan yang telah ditetapkan.
- 3) Penilaian Kelayakan Kredit, penilaian layak atau tidak, suatu kredit yang disalurkan maka perlu dilakukan suatu penilaian kredit yaitu 5C, 7P dan Studi Kelayakan.
- 4) Wawancara Pertama, merupakan penyidikan kepada calon peminjam dengan cara berhadapan langsung, dengan calon debitur. Tujuannya adalah untuk mendapatkan keyakinan apakah berkas-berkas sesuai dan lengkap seperti yang bank inginkan.
- 5) Peninjauan ke Lokasi, yaitu melakukan peninjauan ke lokasi yang menjadi objek kredit, kemudian hasilnya dicocokkan dengan hasil wawancara pertama.

6) Wawancara Kedua, merupakan kegiatan perbaikan berkas, jika mungkin ada kekurangan-kekurangan pada saat setelah peninjauan dilakukan di lapangan.

B. Analisis atau Penilaian Kredit (*Credit Analysis/Credit Appraisal*)

Penilaian yang mendalam tentang keadaan usaha atau proyek pemohon kredit.

C. Keputusan Kredit (*Credit Decision*)

Berdasarkan laporan hasil analisis kredit, maka pihak lembaga keuangan melalui pemutusan kredit, dapat memutuskan permohonan kredit tersebut layak untuk diberi kredit atau tidak. Jika tidak dapat diberikan, maka permohonan tersebut harus ditolak melalui surat penolakan, bila permohonan layak diberikan, maka dituangkan dalam surat keputusan kredit yang memuat beberapa persyaratan tertentu.

D. Pelaksanaan dan Administrasi Kredit (*Credit Realization dan Credit Administration*)

Kedua belah pihak (kreditur dan debitur) menandatangani perjanjian kredit beserta lampiran-lampirannya.

E. Supervisi Kredit dan Pembinaan Debitur (*Credit Supervision Dan Follow Up*)

Supervisi/pengawasan/pengendalian kredit dan pembinaan debitur pada dasarnya yaitu upaya pengamanan kredit yang telah diberikan oleh lembaga keuangan dengan jalan terus memantau/memonitor dan mengikuti jalannya perusahaan (secara langsung atau tidak langsung), serta memberikan saran/nasihat dan konsultasi agar perusahaan/debitur berjalan baik sesuai dengan rencana, sehingga pengembalian kredit akan berjalan dengan baik pula. Dimana langkah selanjutnya yaitu dengan realisasi Kredit, yaitu diberikan setelah penandatanganan akad kredit dan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di bank yang bersangkutan. Dan penyaluran atau penarikan dana, adalah pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi dari

pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit yaitu sekaligus atau bertahap.

Penjelasan di atas merupakan prosedur dalam pengambilan kredit secara umum. Berikut merupakan prosedur kredit berdasarkan Pedoman Standar Kebijakan Perkreditan BPR (2016:11-13) yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### A. Permohonan Kredit/Persiapan Kredit

Dalam menilai permohonan kredit, BPR harus memperhatikan prinsip sebagai berikut:

- 1) Permohonan kredit dilakukan secara tertulis baik untuk kredit baru, perpanjangan jangka waktu, tambahan kredit maupun permohonan perubahan persyaratan kredit;
- 2) Permohonan kredit sebagaimana dimaksud pada angka 1), harus memuat informasi yang lengkap dan memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pada prosedur perkreditan, termasuk riwayat perkreditan pada BPR, Bank Umum dan/atau lembaga keuangan lain; dan
- 3) Data, informasi, dan dokumen yang disampaikan dalam permohonan kredit harus di verifikasi untuk memastikan kebenaran dan keabsahannya.

#### B. Analisis Kredit.

Setiap permohonan kredit yang telah memenuhi syarat harus dilakukan analisis secara tertulis, dengan prinsip sebagai berikut:

- 1) Bentuk format analisis kredit disesuaikan dengan jumlah dan jenis kredit.
- 2) Analisis kredit harus menggambarkan konsep hubungan total pemohon kredit apabila pemohon telah mendapat fasilitas kredit atau dalam waktu bersamaan mengajukan permohonan kredit lainnya.
- 3) Analisis kredit harus dibuat secara lengkap
- 4) Analisis kredit paling kurang mencakup penilaian atas karakter, kemampuan, modal, agunan, dan prospek usaha debitur atau yang lebih dikenal dengan 5 C's dan penilaian terhadap sumber pelunasan kredit yang dititik beratkan pada hasil usaha yang dilakukan/sumber penghasilan yang terkait dengan objek yang dibiayai pemohon serta menyajikan evaluasi

aspek yuridis perkreditan dengan tujuan untuk melindungi BPR atas risiko yang mungkin timbul.

- 5) Dalam kredit sindikasi, analisis kredit bagi BPR yang merupakan peserta sindikasi harus meliputi pula penilaian terhadap bank yang bertindak sebagai koordinator sindikasi. Demikian pula apabila BPR sebagai BPR koordinator sindikasi maka harus pula melakukan penilaian terhadap bank peserta sindikasi.

#### C. Pemberian Persetujuan Kredit/Keputusan Kredit

Pemberian persetujuan kredit adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap pemberian persetujuan kredit harus memperhatikan analisis dan rekomendasi persetujuan kredit.
- 2) Setiap pemberian persetujuan kredit yang berbeda dengan isi rekomendasi harus dijelaskan secara tertulis.

#### D. Pencairan Kredit.

Pencairan atas kredit yang telah disetujui didasarkan prinsip sebagai berikut:

- 1) Pencairan kredit hanya disetujui apabila seluruh syarat-syarat yang ditetapkan dalam surat persetujuan pemberian kredit dan perjanjian kredit telah dipenuhi oleh pemohon kredit.
- 2) Sebelum pencairan kredit dilakukan, harus dipastikan bahwa seluruh aspek yuridis yang berkaitan dengan kredit telah diselesaikan dan telah memberikan perlindungan yang memadai bagi BPR maupun debitur.

#### E. Dokumentasi dan Administrasi Kredit

##### 1) Dokumentasi Kredit

Dokumentasi merupakan salah satu aspek penting dalam proses perkreditan, sehingga dokumen kredit wajib didokumentasikan dengan baik dan tertib sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

##### 2) Administrasi Kredit

Administrasi kredit sangat diperlukan dalam rangka penilaian perkembangan dan kualitas kredit, pengawasan kredit, perlindungan

kepentingan BPR dan laporan kepada Bank Indonesia, sehingga seluruh proses perkreditan perlu diatur dan administrasikan dengan baik dan tertib.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, prosedur kredit merupakan tahapan-tahapan yang diberikan lembaga keuangan untuk melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit supaya proses kredit dapat berjalan sesuai rencana. Tahapan tersebut dimulai dari pengajuan proposal kredit oleh nasabah ke lembaga keuangan yang kemudian akan diproses untuk memutuskan apakah kredit layak diberikan atau tidak, sampai kredit tersebut dapat terealisasi dalam bentuk pencairan atau pengambilan uang oleh nasabah.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka indikator variabel prosedur kredit dalam penelitian ini yaitu: persiapan kredit, analisis atau penilaian kredit, keputusan kredit, pencairan kredit, serta dokumentasi dan administrasi kredit. Pada dasarnya dalam pengambilan kredit diperlukan kesepakatan antara pihak lembaga keuangan dengan nasabah saat pengambilan kredit. Selain itu diperlukan oleh pihak lembaga keuangan dalam memudahkan mengambil kredit, kecepatan pelaksana pada saat pelayanan pengambilan kredit, dan diperlukannya persyaratan-persyaratan yang mudah pada saat nasabah mengambil kredit.

## **2.5 Landasan Teori Tingkat Suku Bunga**

### **2.5.1 Pengertian Tingkat Suku Bunga**

Suku bunga merupakan harga yang harus dibayar untuk meminjam sejumlah uang dalam waktu tertentu dan dinyatakan dalam persentase. Menurut Boediono (1998:34) Bunga adalah harga dari bentuk dana yang disalurkan dalam bentuk pinjaman, dimana penawaran pinjaman dibentuk oleh kelompok penyimpan yaitu mereka yang memiliki pendapatan besar dibandingkan konsumsinya selama periode tertentu sedangkan permintaan pinjaman dibentuk oleh seorang investor.

Menurut Judisseno (2009:80) suku bunga juga berarti penghasilan yang diperoleh oleh orang-orang yang memberikan kelebihan uangnya atau *surplus*

*spending unit* untuk digunakan sementara waktu oleh orang-orang yang membutuhkan dan menggunakan uang tersebut untuk menutupi kekurangannya atau *deficit spending units*. Sedangkan menurut Mishkin (2008:4) suku bunga adalah biaya pinjaman atau harga yang dibayarkan untuk dana pinjaman tersebut (biasanya dinyatakan sebagai persentase per tahun). Jadi Suku bunga adalah tingkat bunga yang dinyatakan dalam persen, jangka waktu tertentu (perbulan atau pertahun). Dimana bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur.

Menurut Ismail (2013:132) penerapan bunga yang terdapat pada bank dapat dipisahkan menjadi dua jenis, sebagai berikut:

a. Bunga simpanan

Bunga simpanan merupakan tingkat harga tertentu yang dibayarkan oleh bank kepada nasabah atas simpanan yang dilakukannya. Bunga simpanan ini, diberikan oleh bank untuk memberikan rangsangan kepada nasabah penyimpan dana agar menempatkan dananya di bank. Beberapa bank memberikan tambahan bunga kepada nasabah yang menempatkan dananya dalam bentuk deposito sejumlah tertentu. Hal ini dilakukan bank agar nasabah akan selalu meningkatkan simpanan dananya.

b. Bunga pinjaman

Bunga pinjaman atau bunga kredit merupakan harga tertentu yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank atas pinjaman yang diperolehnya. Bagi bank, bunga pinjaman merupakan harga jual yang dibebankan kepada nasabah yang membutuhkan dana. Untuk memperoleh keuntungan, maka bank akan menjual dengan harga yang lebih tinggi dibanding dengan harga beli. Artinya, bunga kredit lebih tinggi dibanding bunga simpanan.

Bunga pinjaman dan simpanan merupakan pendapatan dan beban utama bagi bank. Bunga kredit merupakan komponen utama pendapatan yang diperoleh bank. Penyaluran dana dalam bentuk kredit yang dilakukan oleh bank menempati porsi terbesar dalam aktiva bank. Sementara itu, pada sisi pasiva, kewajiban yang berasal dari dana pihak ketiga merupakan sumber dana terbesar.

Biaya yang berasal dari bunga simpanan dana pihak ketiga merupakan biaya yang paling besar yang ditanggung oleh bank.

Bunga pinjaman dan simpanan akan mempunyai keterkaitan yang sangat erat. Pada kondisi terdapat kenaikan suku bunga simpanan, maka kenaikan suku bunga simpanan akan berpengaruh pada kenaikan suku bunga kredit. Bunga simpanan dan kredit akan saling memengaruhi dalam industri perbankan (Ismail, 2013:132). Dimana dalam penelitian ini lebih difokuskan pada bunga pinjaman yang harus dibayarkan oleh nasabah kepada pihak bank.

Setiap nasabah yang memperoleh fasilitas kredit dari bank akan dikenakan kewajiban membayar kembali. Pembayaran kewajiban tersebut dilakukan setiap periode apakah harian, mingguan atau bulanan. Pembayaran ini lebih dikenal dengan nama angsuran. Pembebanan jenis suku bunga oleh bank adalah dengan memperhatikan jenis kredit yang dibiayai, kemudian juga yang menjadi pertimbangan bank dalam menentukan pembebanan suku bunga adalah tingkat risiko dari masing-masing jenis kredit.

Menurut Ismail (2013:142) Terdapat 3 jenis model pembebanan jenis suku bunga yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) *Flate Rate*, merupakan perhitungan suku bunga yang tetap setiap periode, sehingga jumlah angsuran (cicilan) setiap periode pun tetap sampai pinjaman tersebut lunas.
- 2) *Sliding Rate*, merupakan perhitungan suku bunga yang dilakukan dengan mengalikan persentase suku bunga per periode dengan sisa pinjaman, sehingga suku bunga yang dibayar debitur semakin menurun, akibatnya angsuran yang dibayar pun menurun jumlahnya.
- 3) *Floating Rate*, merupakan perhitungan suku bunga yang dilakukan sesuai dengan tingkat suku bunga pada bulan yang bersangkutan. Dalam perhitungan modal ini suku bunga dapat naik, turun atau tetap setiap periodenya.

Berdasarkan pendapatan tersebut, dapat diketahui bahwa dalam perhitungan bunga kredit pada suatu perbankan terdiri dari beberapa cara seperti yang dijelaskan di atas. Hal ini dimaksudkan untuk dapat menentukan tingkat

suku bunga yang sesuai dengan jumlah kredit yang diterima oleh debitur. Dalam penelitian ini, suku bunga yang dimaksud adalah persepsi suku bunga yang merupakan tafsiran informasi nasabah dalam memahami tingkat suku bunga sebagai harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman).

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi nasabah terhadap suku bunga adalah (Waseso, 2014:30) :

a. Besarnya tingkat suku bunga

Biaya pada pemberian kredit biasa juga menjadi sesuatu hal yang paling dilihat oleh para nasabah dalam pengambilan keputusan untuk meminjam dana. Memberikan biaya yang mahal akan membuat nasabah enggan dalam melakukan peminjaman, sehingga biaya akan menjadi sesuatu hal yang perlu diperhatikan serius agar dapat memikat nasabah untuk melakukan peminjaman dan apabila mereka memerlukannya.

b. Perbandingan dengan bank lain yang sejenis

Nasabah dalam menentukan keputusan kredit, tentunya akan membandingkan suku bunga kredit suatu bank dengan suku bunga bank yang sejenis. Keputusan akan diambil nasabah terhadap bank yang mampu memberikan suku bunga yang dianggap lebih rendah dibandingkan bank lain yang sejenis. Untuk meringankan dan menjadi pembanding dengan para pesaing sekiranya suku bunga dan biaya sebaiknya disesuaikan dengan kondisi pasar atau kemampuan masyarakat sekitar dan juga memberikan suku bunga yang wajar yang sesuai dengan anjuran Bank Indonesia.

c. Kesesuaian jangka waktu pembayaran kredit

Jangka waktu pengembalian/pembayaran kredit menggambarkan pendapat debitur mengenai tenggang waktu pelunasan kredit baik pokok maupun bunga. Semakin lama jangka waktu pinjaman maka akan memberikan resiko yang lebih besar pada kredit tersebut. Pertimbangan resiko kredit menyebabkan seorang nasabah akan memikirkan jangka waktu yang akan diambil dalam pengambilan kredit di bank.

- d. Kesesuaian suku bunga dengan kemampuan nasabah dalam melunasi angsuran.

Banyak perbankan yang memerhatikan biaya (suku bunga) dalam proses kredit hanya sebatas masalah kecil dan lebih mengutamakan penentuan bunga yang diberikan karena bermaksud untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa memerhatikan kemampuan bayar nasabahnya. Dalam hal proses putusan kredit, nasabah mempunyai pilihan dalam menentukan bank mana yang dipilih untuk peminjaman modal atau kredit untuk membantu kebutuhan dan kegiatan usahanya, tentunya yang dirasakan sesuai dengan kemampuan nasabah dalam melunasi angsuran.

## **2.6 Landasan Teori Keputusan Pengambilan Kredit**

### **2.6.1 Pengertian Keputusan Pengambilan Kredit**

Beberapa persyaratan dalam pengambilan kredit sangat penting untuk diperhatikan sebelum nasabah melakukan keputusan pengambilan kredit pada suatu perbankan. Sebelum melakukan keputusan dalam pengambilan kredit, nasabah harus memerhatikan beberapa hal berkaitan dengan keinginannya untuk melakukan kredit. Dalam mengambil suatu keputusan, apabila tidak disertai dengan pertimbangan-pertimbangan yang matang dan pasti dapat menimbulkan efek dan masalah pada bidang yang lain, sehingga saat mengambil keputusan harus cermat dan terus memerhatikan tujuan dari pengambilan keputusan tersebut, karena keputusan merupakan suatu proses dalam melakukan suatu tindakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2014:207) yang menjelaskan bahwa pengertian keputusan nasabah dalam mengambil kredit yaitu sebuah proses keputusan mengambil kredit pada suatu bank.

Keputusan pengambilan kredit merupakan sebuah proses keputusan dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan yang dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif, membuat keputusan, dan akhirnya didapatkan perilaku setelah mengambil kredit yaitu puas atau tidak puas atas suatu produk tersebut (Kotler, 2014: 184). Griffin

(2002:124) menjelaskan bahwa keputusan pengambilan kredit merupakan suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada.

Upaya melakukan kredit, nasabah harus memperhatikan beberapa hal sebelum mereka memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan seperti bank maupun lembaga non keuangan lainnya. Para nasabah tersebut harus memperhatikan beberapa alternatif yang menjadi pertimbangan mereka sebelum melakukan kredit. Menurut Goldfeld dan Chandler (1996:42) keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah pemilihan beberapa alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit, artinya bahwa seseorang dapat membuat suatu keputusan apabila sudah mempertimbangkan dengan alternatif lainnya.

Sedangkan menurut Samarwan (2004) suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang nasabah yang hendak melakukan pilihan maka harus memiliki pilihan alternatif. Dengan demikian, nasabah tersebut harus mengambil keputusan produk kredit mana apa yang akan dipilihnya, atau ia harus memilih satu dari beberapa pilihan produk kredit yang ada, sehingga keputusan nasabah dalam mengambil kredit penting sebelum nasabah mengambil kredit, agar tidak adanya hambatan yang besar maupun kecil pada saat pengambilan kredit, dan sesuai yang di harapkan nasabah.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah suatu proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit, dimana dalam pengambil kredit para nasabah melakukan pemilihan dan pertimbangan dari beberapa alternatif yang ada. Adapun langkah-langkah dalam pengambilan keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah sebagai berikut:

a. Pengenalan kebutuhan

Pengenalan kebutuhan terjadi ketika calon nasabah menghadapi ketidakseimbangan antara keadaan sebenarnya dan keinginan. Pengenalan kebutuhan terpicu ketika calon nasabah dipicu dengan stimulus internal atau eksternal dari keadaan normal menjadi tingkat yang cukup tinggi akhirnya menjadi dorongan dalam melakukan kredit. Jadi dalam pengenalan

kebutuhan tersebut pihak nasabah akan mencermati segala kebutuhannya yang berkaitan dengan pengambilan kredit yang akan dilakukan.

b. Informasi berbagai alternatif

Setelah mengenali kebutuhannya, calon nasabah akan mencari informasi tentang berbagai alternatif yang ada untuk memenuhi kebutuhannya. Pencarian informasi dapat terjadi secara internal atau eksternal maupun keduanya. Pencarian informasi internal merupakan proses mengingat kembali informasi yang tersimpan di dalam ingatan yang sebagian besar berasal dari ingatan calon nasabah. Pencarian informasi eksternal merupakan pencarian informasi di lingkungan luar calon nasabah. Pencarian informasi oleh calon nasabah akan menghasilkan sekelompok alternatif untuk melakukan kredit.

Calon nasabah akan menggunakan informasi yang tersimpan di dalam ingatan, ditambah dengan informasi yang diperoleh dari luar untuk membangun sebuah kriteria tertentu dalam mengambil kredit. Standar ini membantu calon nasabah untuk mengevaluasi dan membandingkan alternatif tersebut. Salah satu cara untuk memperkecil jumlah pilihan dalam sejumlah pertimbangan yaitu mempertimbangkan persyaratan kredit yang harus dipenuhi.

c. Keputusan mengambil kredit

Keputusan mengambil kredit merupakan pemilihan terhadap suatu pengambilan kredit yang paling sesuai setelah nasabah melakukan evaluasi terhadap sejumlah alternatif-alternatif yang ada. Seorang nasabah yang sudah memiliki suatu informasi berkaitan dengan pengambilan kredit, maka nasabah tersebut akan melakukan evaluasi/penilaian terhadap segala informasi yang berkaitan dengan pengambilan kredit tersebut.

d. Pencairan

Pencairan merupakan tahap penerimaan kredit oleh penerima kredit dari pemberi kredit setelah memenuhi segala persyaratan yang diberikan. Dalam tahap pencairan tersebut konsumen sudah memutuskan untuk melakukan kredit, kemudian menerima kredit dari pemberi kredit dengan ketentuan

yang telah disepakati oleh pihak pemberi kredit maupun pihak penerima kredit.

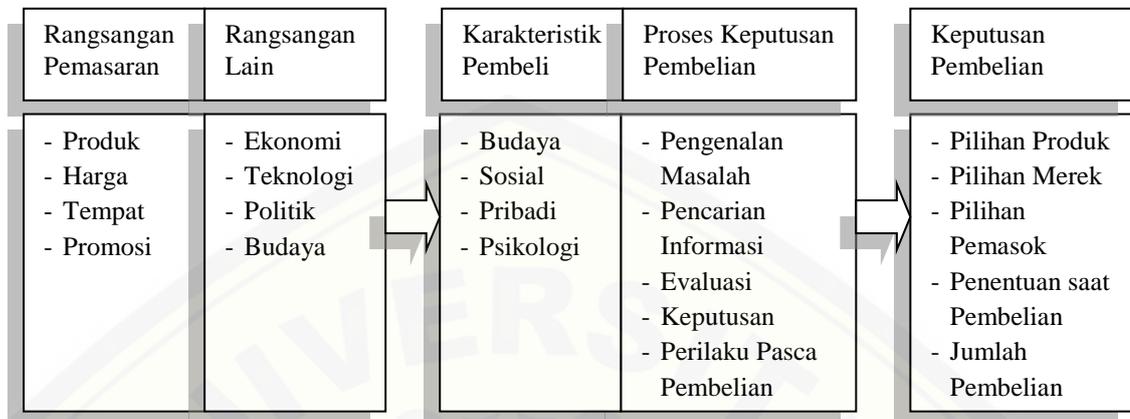
e. Perilaku paska mengambil kredit (Suyatno, dkk, 2003:19)

Ketika melakukan pengambilan kredit, nasabah mengharapkan adanya dampak dari upaya pengambilan kredit yang dilakukan tersebut. Kepuasan pengambilan kredit akan terlihat pada hubungan antara harapan nasabah dan prestasi yang diterima dari pengambilan kredit. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan prestasi, maka semakin besar pula ketidakpuasan nasabah.

Dengan memperhatikan beberapa alternatif dalam melakukan keputusan pengambilan kredit diharapkan dapat memberikan kelancaran setelah melakukan kredit. Pasca pengambilan kredit merupakan hal yang harus diperhatikan oleh para nasabah. Hal ini dikarenakan berhasil tidaknya kredit yang dilakukan oleh nasabah dapat dilihat dari kondisi pasca pengambilan kredit yang dirasakan oleh nasabah. Menurut Goldfeld dan Chandler (1996:43) beberapa hal yang dirasakan setelah melakukan kredit yaitu performance karyawan, kepuasan akan kredit yang ditawarkan, tingkat kepuasan, penyediaan informasi pada saat diminta dan tingkat kesetiaan nasabah.

Setelah konsumen melakukan pembelian terhadap produk yang dibeli, maka konsumen akan melakukan pilihan produk, pilihan merek, pilihan penyalur, waktu pembelian dan jumlah pembelian. Adanya perilaku konsumen tersebut membuat para konsumen dapat mengetahui tingkat kebutuhannya terhadap suatu barang yang hendak dibeli tersebut. Setiap konsumen/pembeli pasti akan melakukan suatu perilaku yang berbeda, tetapi pada dasarnya akan tetap sama.

Berikut merupakan gambar mengenai perilaku pembeli yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.1 Model Perilaku Pembelian

Sumber: Kotler (1999:222)

Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa keputusan konsumen dalam melakukan pembelian yaitu pasca pembelian terdiri dari pilihan produk, pilihan merek, pilihan penyalur, waktu pembelian, dan jumlah pembelian. Dimana hal tersebut merupakan hal yang banyak dijadikan pertimbangan bagi konsumen setelah melakukan pembelian pada suatu produk yang diinginkannya. Adanya perilaku tersebut merupakan hal yang sangat penting untuk melihat perilaku konsumen setelah melakukan pembelian terhadap suatu produk. Hal ini sesuai dengan pendapat Swastha dan Handoko (2008:102), yang menjelaskan bahwa setiap keputusan mencakup beberapa komponen, yakni: keputusan tentang jenis produk, keputusan tentang bentuk produk, keputusan tentang merek, keputusan tentang agen penjual, keputusan tentang jumlah produk, keputusan tentang waktu pembelian, dan keputusan tentang cara pembayaran.

Berdasarkan dari teori di atas, maka indikator keputusan pengambilan kredit dalam penelitian ini meliputi pilihan jenis kredit, pilihan bank pemberi kredit, waktu pengajuan kredit, dan jumlah kredit yang diajukan.

#### 1. Pilihan Jenis Kredit

Pilihan jenis kredit merupakan suatu perilaku yang dilakukan oleh nasabah dalam membandingkan beberapa jenis kredit yang tersedia pada

suatu lembaga keuangan. Dimana dalam pilihan jenis kredit tersebut nasabah dapat membandingkan keunggulan dari beberapa jenis kredit pada suatu lembaga keuangan, dan memutuskan akan mengambil salah satu jenis kredit yang dianggap paling menguntungkan bagi nasabah.

Menurut Swastha dan Handoko (2008:102), dalam hal keputusan tentang jenis produk, perusahaan harus memusatkan perhatiannya pada kebutuhan dan keinginan konsumen akan produk, sehingga dapat memaksimalkan daya tariknya. Begitu halnya pada suatu jenis kredit yang disediakan oleh suatu perbankan, jenis kredit tersebut harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Simamora (2002:76). Keputusan tentang jenis produk, konsumen dapat mengambil keputusan untuk membeli bentuk produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Keputusan tersebut menyangkut pula ukuran, mutu, dan corak. Keputusan tentang jenis produk. Konsumen/nasabah dapat memutuskan untuk membeli jenis produk tertentu seperti produk makanan atau elektronik. (Oentoro, 2012:107). Dalam hal ini nasabah mempertimbangkan untuk mengambil suatu produk kredit perbankan serta mempertimbangkan besar kredit, bunga kredit, dan angsuran kreditnya. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Kotler dan Armstrong (dalam Aprinita, 2015:7), yang menjelaskan bahwa jenis kredit yang ditawarkan oleh suatu perbankan merupakan salah satu sebab seseorang melakukan kredit pada perbankan tersebut. Oleh karena itulah pihak perbankan akan menyediakan jenis kredit yang sesuai dengan keinginan nasabah.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat dilihat bahwa pilihan jenis kredit yang disediakan oleh perbankan sangat penting. Hal ini dikarenakan nasabah akan melakukan keputusan mengambil suatu kredit jika jenis kredit yang disediakan tersebut sesuai dengan kebutuhan nasabah. Oleh karena itulah dalam menyediakan kredit, pihak perbankan harus memperhatikan kebutuhan nasabah.

## 2. Pilihan Bank Pemberi Kredit

Pilihan bank pemberi kredit merupakan suatu perilaku nasabah dalam melihat pihak-pihak dalam pemberian kredit yaitu membandingkan antara

pemberi kredit/bank yang satu dengan yang lain. Dimana dalam pilihan bank pemberi kredit ini nasabah memilih pada pemberi kredit yang sesuai dengan kebutuhan para nasabah. Dalam hal ini nasabah juga mempertimbangkan jenis bank pemberi kredit yang dianggap paling menguntungkan. Menurut Swastha dan Handoko (2008:102), konsumen harus menentukan tempat dimana dia akan membeli produk tersebut. Dalam hal ini perusahaan harus mengetahui dimana konsumen dalam memilih agen-agen penjualan yang dipilihnya.

Menurut Simamora (2002:76), keputusan tentang penjualnya dalam hal ini lembaga perbankan, konsumen harus mengambil keputusan dimana produk yang akan dibeli termasuk di dalamnya, yaitu tentang lokasi produk dijual. Sedangkan, menurut Deliyanti Oentoro (2012:107), keputusan tentang penjual dalam hal ini lembaga perbankan, konsumen harus mengambil keputusan di mana produk akan dibeli. Dalam hal ini produsen, pedagang besar mengetahui bagaimana konsumen memilih penjual tertentu.

Begitu halnya pada suatu perbankan, harus dapat menentukan lokasi yang sesuai. Dalam hal ini perbankan terutama Badan Perkreditan Rakyat (BPR) biasanya banyak melakukan pelayanan kredit secara keliling kepada masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat tidak merasa kesulitan harus datang di lokasi perbankan ketika hendak membayar cicilan pinjaman. Oleh karena itulah pilihan bank pemberi kredit sangat diperhatikan oleh nasabah yang hendak melakukan kredit. Nasabah akan memilih suatu perbankan yang dianggap lebih menguntungkan. Oleh karena itulah nasabah akan membandingkan antara perbandingan yang satu dengan yang lain.

### 3. Waktu Pengajuan Kredit

Waktu pengajuan kredit merupakan suatu kurun waktu yang dilakukan oleh nasabah dalam melakukan kredit pada suatu lembaga keuangan. Waktu pengajuan kredit ini merupakan hal yang cukup diperhitungkan oleh nasabah. Hal ini dikarenakan dalam hal melakukan kredit, nasabah akan memperhitungkan waktu dalam melakukan kredit tersebut. Dimana waktu pengambilan kredit disesuaikan dengan tingkat kebutuhan nasabah, sehingga

kredit yang diterima dapat digunakan oleh nasabah sesuai dengan tujuan utama dalam melakukan kredit tersebut.

Menurut Swastha dan Handoko (2008:102) konsumen dapat mengambil keputusan tentang kapan suatu produk akan dibeli. Hal ini dipengaruhi oleh waktu dan bagaimana konsumen dalam memperoleh dan membelanjakan uang yang dimilikinya. Perusahaan harus mengetahui waktu-waktu yang tepat ketika konsumen akan membeli suatu produk. Menurut Deliyanti Oentoro (2012:107), keputusan tentang waktu pembelian dalam hal ini pengambilan kredit, konsumen dapat mengambil keputusan tentang kapan ia harus melakukan pembelian. Masalah ini menyangkut tentang uang atau kebutuhan. Oleh karena itu perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menentukan waktu pembelian.

Begitu halnya pada suatu perbankan, nasabah akan banyak melakukan kredit pada waktu-waktu tertentu, seperti halnya, petani akan banyak melakukan kredit jika musim tanam, atau pada pemilik usaha kecil akan banyak melakukan kredit ketika permintaan pasar mengalami peningkatan. Dalam hal ini perbankan harus dapat menyediakan dana kredit pada waktu yang sesuai dengan kebutuhan nasabah ketika akan melakukan kredit.

#### 4. Jumlah Kredit yang diajukan

Jumlah kredit yang diajukan merupakan suatu jumlah/berapa kali nasabah dalam melakukan kredit pada suatu lembaga keuangan. Dalam hal jumlah pengambilan kredit tersebut disesuaikan dengan tingkat kebutuhan nasabah terhadap kredit yang diambil tersebut, sehingga tidak memberatkan nasabah ketika membayar cicilan kredit tersebut.

Menurut Swastha dan Handoko (2008:102), pembelian mungkin dilakukan melebihi satu unit. Konsumen akan menentukan seberapa banyak dia akan membeli produk tersebut. Perusahaan harus menyediakan produk dalam jumlah yang cukup, sesuai dengan kebutuhan konsumen. Menurut Simamora (2002:760, keputusan tentang jumlah produk, dalam hal ini kredit yang diajukan. Konsumen dapat mengambil keputusan seberapa banyak

produk yang akan dibelinya pada suatu saat dalam hal ini, kredit yang dibutuhkan dan diajukan.

Begitu halnya pada suatu perbankan, nasabah akan melakukan kredit secara berulang sesuai dengan kebutuhan nasabah tersebut. Nasabah yang membutuhkan banyak dana, maka akan melakukan kredit secara berulang-ulang untuk dapat mencukupi segala kebutuhannya.

## **2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit**

Kebutuhan masyarakat akan dana yang semakin tinggi baik untuk memenuhi kebutuhan produktif maupun kebutuhan konsumtif, membuat berbagai lembaga keuangan berlomba-lomba untuk menawarkan produk pendanaan berupa kredit. Lembaga-lembaga keuangan berusaha untuk menarik minat masyarakat dengan memberikan berbagai keunggulan untuk produknya supaya dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Persaingan tersebut membuat masyarakat harus lebih teliti dalam mengambil keputusan untuk menentukan lembaga keuangan mana yang sesuai dan mampu untuk membantu permasalahan pendanaannya. Salah satu hal yang dapat diberikan oleh pihak perbankan kepada nasabah yaitu kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit. Pelayanan diartikan sebagai perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kemudahan nasabah dalam mengambil kredit. Lembaga keuangan harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, baik dari pelayanan karyawan maupun tempat lokasi lembaga keuangan yang baik dan nyaman. Jika kualitas pelayanan baik, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan dan akan memungkinkan nasabah akan mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut. Sebaliknya, apabila pelayanan dirasa kurang baik dan kurang memuaskan maka akan membentuk sikap negatif dan menyebabkan kurangnya keinginan nasabah dalam melakukan kredit. Tjiptono (2008:54), menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola atau perusahaan yang melebihi harapan dan keinginan dari konsumen akan

menarik keputusan konsumen untuk menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut. Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk terus datang guna melaksanakan transaksi terutama dalam melakukan kredit.

Selain itu, prosedur kredit juga merupakan hal yang cukup penting yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan kredit pada suatu perbankan. Prosedur kredit merupakan tahapan-tahapan yang diberikan lembaga keuangan untuk melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit supaya proses kredit dapat berjalan sesuai rencana. Prosedur kredit yang persyaratannya mudah dan cepat dalam proses pengajuannya, akan meningkatkan minat calon nasabah dalam mengambil kredit pada lembaga keuangan, tetapi apabila persyaratan kreditnya sulit dan prosesnya lama maka akan menurunkan minat calon nasabah untuk mengambil kredit pada lembaga keuangan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kasmir (2011:95), yang menyatakan bahwa prosedur kredit yang mudah akan membuat minat nasabah untuk mengambil kredit kembali pada bank tersebut.

Hal ini juga sesuai dengan pendapat (Hasibuan, 2011:78), yang menjelaskan bahwa prosedur kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Prosedur Kredit yang diterapkan akan sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Prosedur Kredit yang mudah akan mendorong nasabah untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh suatu bank. Oleh karena itulah prosedur kredit sangat mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan kredit. Hal ini dikarenakan banyak dari nasabah yang memutuskan untuk melakukan kredit terlebih dahulu memperhatikan prosedur dalam melakukan kredit pada suatu perbankan. Nasabah akan cenderung untuk memilih suatu perbankan yang dapat memberikan kredit secara cepat dan mudah, tanpa melalui prosedur yang rumit.

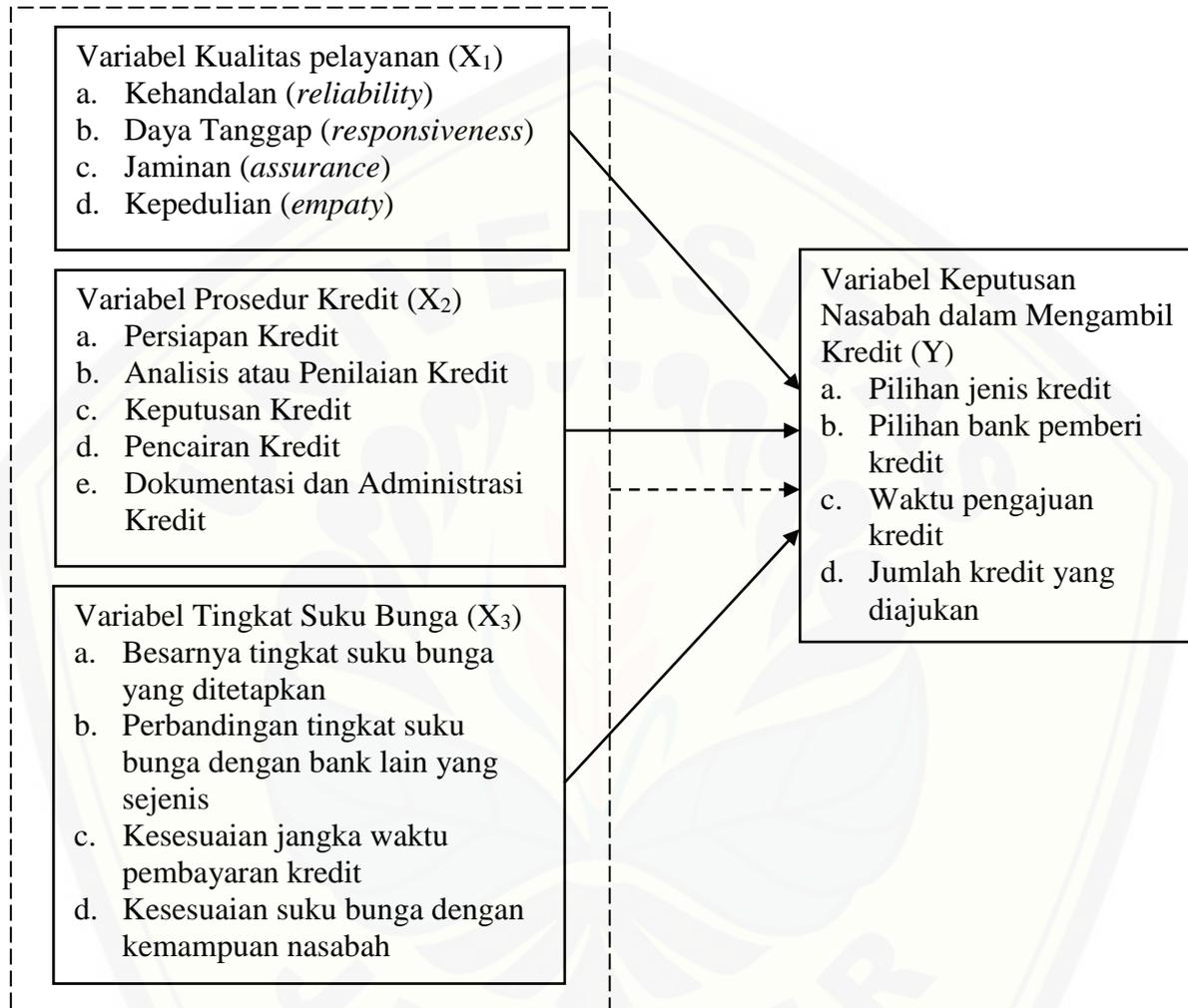
Selanjutnya, yang dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan kredit pada suatu perbankan yaitu dengan adanya tingkat suku bunga. Biaya pada pemberian kredit biasa juga menjadi sesuatu hal yang paling dilihat oleh para nasabah dalam pengambilan keputusan untuk meminjam dana. Memberikan biaya

yang mahal akan membuat nasabah enggan dalam melakukan peminjaman, sehingga biaya akan menjadi sesuatu hal yang perlu diperhatikan serius agar dapat memikat nasabah untuk melakukan peminjaman dan apabila mereka memerlukannya. Menurut Mankiw (2003:62) suku bunga kredit dikenakan kepada masyarakat yang ingin meminjam dana pada bank. Suku bunga kredit ini sangat bergantung dari jenis kredit yang diinginkan. Semakin tinggi bank mengenakan suku bunga kredit kepada masyarakat maka akan semakin rendah minat masyarakat untuk meminjam kredit, dan sebaliknya jika bank mampu memberikan suku bunga pinjaman yang rendah maka minat masyarakat akan pinjaman meningkat karena mereka dihadapkan pada sejumlah pembayaran kredit dan penambahan bunga.

Oleh karena itulah tingkat suku bunga sangat berpengaruh terhadap keputusan dalam pengambilan kredit. Banyak perbankan yang memperhatikan biaya dalam proses kredit hanya sebatas masalah kecil dan lebih mengutamakan penentuan bunga yang diberikan karena bermaksud untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa memperhatikan kemampuan bayar nasabahnya.

## 2.8 Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka yang dilakukan peneliti maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian

Keterangan:

----- : Pengaruh secara simultan

————— : Pengaruh secara parsial

## 2.9 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori yang telah dijelaskan tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
2. Diduga ada salah satu variabel yang berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Banl Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.



### BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan, meliputi rancangan penelitian, metode penentuan lokasi penelitian, metode penentuan responden, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, uji instrumen penelitian, dan analisis data yang akan diuraikan secara berurutan dan akan dijelaskan sebagai berikut:

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis statistik. Hasil dari analisis disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Penelitian ini menggunakan pengaruh variabel kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi, wawancara dan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial (regresi linier berganda, varian garis regresi, uji F, uji t, efektivitas garis regresi berganda, dan *standart error of estimate* regresi linear berganda).

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive area* yaitu penentuan lokasi penelitian berdasarkan kesengajaan dan pertimbangan sesuai tujuan dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Salah satu pertimbangan peneliti dalam menentukan lokasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Lokasi tersebut mudah dijangkau oleh peneliti di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember;
- b. Karena PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember merupakan lembaga keuangan yang dinilai memiliki peran penting dalam memberikan jasa perbankan bagi masyarakat/rakyat, serta dapat menopang

kegiatan. perekonomian masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya peningkatan nasabah di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dari tahun ke tahun terutama nasabah yang melakukan kredit.

- c. Diberikan izin untuk melakukan penelitian.

### 3.3 Penentuan Responden Penelitian

#### 3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Santoso dan Tjiptono (2007) populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan kredit untuk modal usaha serta konsumsi yang tercatat di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya pada tahun 2017 yaitu sebanyak 1.269 orang. Berikut merupakan rincian dari populasi yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Tabel 3.1 Populasi Penelitian

| No. | Periode      | Kredit Modal Usaha (Orang) | Kredit Konsumsi (Orang) |
|-----|--------------|----------------------------|-------------------------|
| 1.  | Januari      | 73                         | 4                       |
| 2.  | Pebruari     | 75                         | 6                       |
| 3.  | Maret        | 70                         | 6                       |
| 4.  | April        | 84                         | 8                       |
| 5.  | Mei          | 127                        | 5                       |
| 6.  | Juni         | 130                        | 6                       |
| 7.  | Juli         | 118                        | 9                       |
| 8.  | Agustus      | 128                        | 7                       |
| 9.  | September    | 112                        | 7                       |
| 10. | Oktober      | 83                         | 4                       |
| 11. | Nopember     | 98                         | 6                       |
| 12. | Desember     | 95                         | 8                       |
|     | <b>Total</b> | <b>1193</b>                | <b>76</b>               |

Sumber: PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nasabah yang melakukan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember terdiri dari 2 jenis yaitu untuk modal usaha (yang meliputi pertanian, perdagangan, dan jasa) serta kredit konsumsi. Sehingga jumlah populasi dalam penelitian ini sejumlah 1.269 nasabah.

### 3.3.2 Sampel Penelitian

Berdasarkan kriteria di atas maka populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 1.269 nasabah. Adapun ukuran sampel ditentukan berdasarkan pendekatan Slovin yaitu,

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel

1 = Konstanta

Berdasarkan formula diatas maka sampel representatif yang Akan dijadikan responden penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{1.269}{1 + 1.269(10\%)^2} = \frac{1.269}{1 + 1.269(0,01)} = \frac{1.269}{1 + 12,69} = \frac{1.269}{13,69}$$

$$n = 92,695$$

Dibulatkan menjadi 93 sampel atau responden. Sehingga, sampel penelitian ini adalah nasabah yang melakukan kredit untuk modal usaha dan konsumsi yang tercatat di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya pada tahun 2017 yaitu sebanyak 93 orang.

Selanjutnya, untuk mendapatkan 93 responden tersebut digunakan teknik sampling. Teknik sampling adalah Cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran yang Akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif atau benar-benar mewakili populasi (Nawawi, 2007). Jumlah sampel untuk masing-masing jenis kredit, ditentukan secara *proportional random sampling*, yaitu memilih sampel dari populasi nasabah yang melakukan kredit untuk modal usaha dan konsumsi yang tercatat di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya. Jumlah responden yang dipilih dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Proporsi Sampel Penelitian

| Jenis Kredit | Populasi (Orang) | Persentase (%) | Sampel (Orang)     |
|--------------|------------------|----------------|--------------------|
| Modal Usaha  | 1193             | 94,01          | 87,43 $\approx$ 87 |
| Konsumsi     | 76               | 5,99           | 5,57 $\approx$ 6   |
| Total        | 1269             | 100            | 93                 |

Sumber: PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember, 2018

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* agar diperoleh sampel yang representatif sesuai dengan kriteria yang ditentukan. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun kriteria yang digunakan untuk memilih sampel adalah sebagai berikut:

1. Nasabah yang meminjam dana untuk modal usaha dan pinjaman konsumsi
2. Nasabah mengambil kredit yang tercatat sampai periode tahun 2018.
3. Nasabah telah mengambil kredit lebih dari 1 kali di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

### 3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel

#### 3.4.1 Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 variabel bebas (*independent variabel*) yaitu kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga, sedangkan variabel terikat (*dependent variabel*) adalah keputusan nasabah dalam mengambil kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

#### 3.4.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini merupakan upaya penyajian produk jasa dari pihak perbankan yaitu PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember guna melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan yang diharapkan terutama dalam hal pengambilan kredit. Adapun indikator dari variabel kualitas pelayanan meliputi:

- 1) Kehandalan (*reliability*), merupakan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dalam melayani nasabah.
- 2) Daya Tanggap (*responsiveness*), merupakan kemampuan para pegawai di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dalam menanggapi keinginan nasabah seperti memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah serta penyampaian informasi yang jelas.
- 3) Jaminan (*assurance*), kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh nasabah di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari resiko bahaya dan keragu-raguan.
- 4) Kepedulian (*empaty*), menggambarkan sikap pegawai yang mampu berkomunikasi dengan nasabah di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember yang meliputi, memahami kebutuhan nasabah, memperhatikan keluhan nasabah.

b. Variabel Prosedur Kredit ( $X_2$ )

Prosedur kredit dalam penelitian ini merupakan tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Adapun indikator pada variabel prosedur kredit meliputi:

- 1) Persiapan Kredit, berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap persyaratan pengajuan kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
- 2) Analisis atau Penilaian Kredit berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap proses penilaian kredit yang dilakukan oleh pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

- 3) Keputusan Kredit berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap proses keputusan kredit yang dilakukan oleh pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
- 4) Pencairan Kredit berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap proses pencairan kredit yang dilakukan oleh pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
- 5) Dokumentasi dan Administrasi Kredit berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap dokumentasi dan administrasi kredit yang dilakukan oleh pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember

c. Variabel Tingkat Suku Bunga ( $X_3$ )

Tingkat suku bunga dalam penelitian ini merupakan persepsi nasabah terhadap sejumlah biaya yang harus dibayar oleh nasabah kepada pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember untuk meminjam sejumlah uang dalam waktu tertentu. Adapun indikator pada variabel prosedur kredit meliputi:

- 1) Besarnya tingkat suku bunga yang ditetapkan
- 2) Perbandingan tingkat suku bunga dengan bank lain yang sejenis
- 3) Kesesuaian jangka waktu pembayaran kredit
- 4) Kesesuaian suku bunga dengan kemampuan nasabah

d. Variabel Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit (Y)

Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit dalam penelitian ini merupakan suatu proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember, dimana dalam pengambil kredit para nasabah melakukan pemilihan dan pertimbangan dari beberapa alternatif yang ada. Indikator keputusan nasabah dalam pengambilan kredit meliputi:

- 1) Pilihan jenis kredit, yaitu nasabah dalam memutuskan pengambilan kredit membandingkan keunggulan dari kredit PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan beberapa jenis kredit pada BPR lainnya.

- 2) Pilihan bank pemberi kredit, yaitu nasabah dalam memutuskan pengambilan kredit membandingkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan BPR lainnya.
- 3) Waktu pengajuan kredit, yaitu nasabah dalam memutuskan pengambilan kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember Akan memperhitungkan waktu dalam melakukan kredit.
- 4) Jumlah kredit yang diajukan, nasabah dalam memutuskan pengambilan kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember Akan menyesuaikan dengan tingkat kebutuhan nasabah terhadap kredit yang diambil.

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.5.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Data kuantitatif adalah data yang dapat dinyatakan dengan angka-angka, data kuantitatif dari penelitian ini berupa jawaban kuesioner.
- b. Data kualitatif dari penelitian ini berupa hasil wawancara dan observasi ke tempat penelitian.

#### **3.5.2 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber adalah sebagai berikut:

- a. Data primer yaitu responden yang merupakan nasabah yang melakukan kredit pada tahun 2017 di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
- b. Data sekunder yaitu hasil wawancara dari informan yaitu karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dan dokumen yang meliputi profil, data karyawan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian dilakukan dengan beberapa metode yaitu metode angket (kuesioner), observasi, wawancara, dan dokumen.

#### **3.6.1 Metode Angket**

Metode angket ini dipakai untuk memperoleh data-data dan keterangan-keterangan langsung dari responden, yaitu untuk memperoleh data pokok atau data primer. Jenis angket yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu suatu jenis angket dimana peneliti telah menyediakan pilihan jawaban sehingga responden hanya menuliskan salah satu jawaban yang menurut dirinya paling sesuai. Metode ini dipergunakan untuk memperoleh data secara langsung dari responden yang berupa kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

#### **3.6.2 Metode Observasi**

Metode ini dilakukan melalui pengamatan langsung aktivitas pelayanan pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dalam melayani nasabah yang sedang melakukan kredit. Data yang didapatkan akan menjadi penunjang data primer yang telah diperoleh.

#### **3.6.3 Metode Wawancara**

Metode wawancara digunakan agar memperjelas atau mendukung jawaban yang disampaikan melalui kuesioner. Teknik ini dilakukan secara langsung antara peneliti dengan responden dengan tujuan mendapatkan keterangan tambahan dan melengkapi data-data berkaitan dengan penelitian yaitu kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

### 3.6.4 Metode Dokumen

Metode dokumen digunakan untuk memperoleh data-data sekunder seperti profil, Jumlah nasabah yang melakukan kredit, data karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Data-data yang diperlukan dapat membantu dalam penelitian ini.

## 3.7 Metode Pengolahan Data

Setelah semua data dikumpulkan melalui berbagai metode pengumpulan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data. Adapun tahap-tahap dari pengolahan data sebagai berikut:

### 3.7.1 Editing

Pada tahap ini, data yang telah terkumpul melalui daftar pertanyaan (kuesioner) ataupun pada wawancara perlu dibaca kembali untuk melihat apakah ada hal-hal yang masih meragukan dari jawaban responden. Editing bertujuan untuk memperbaiki kualitas data dan menghilangkan keraguan data. Dalam proses editing yang perlu diteliti adalah kelengkapan jawaban, keterbacaan, kejelasan makna jawaban, kesesuaian jawaban, dan keseragaman satuan data.

### 3.7.2 Skoring

Skoring dilakukan apabila data yang diisi oleh responden sudah lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Skoring adalah kegiatan memberikan skor atau nilai terhadap data yang telah terkumpul berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan. Pada penelitian ini tingkat pengukuran yang digunakan bersifat ordinal yaitu dengan memberikan angka-angka yang mengandung arti tingkatan, skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert umumnya menggunakan lima angka penelitian (Hermawan, 2006: 88). Penggunaan modifikasi skala likert dari 5 alternatif jawaban menjadi 4 alternatif jawaban pada dasarnya mempunyai alasan sebagai berikut (Hadi, 2004: 20):

- a. Kategori *Undecided* (kategori jawaban ditengah) itu memiliki makna ganda, bisa juga dapat dikatakan netral, setuju tidak, tidak setuju pun

tidak, atau bahkan ragu-ragu. Kategori jawaban yang ganda arti (*Multi Interpretable*) ini tentu saja tidak diharapkan dalam suatu instrumen.

b. Tersedianya jawaban yang ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah (*Center Tendency Effect*), terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas kecenderungan jawabannya, kearah setuju atau kearah tidak setuju.

c. Maksud kategorisasi 4 jawaban adalah untuk melihat kecenderungan pendapat responden, kearah setuju atau kearah tidak setuju. Jika menggunakan 5 kategori jawaban akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyak informasi yang dapat dijangkau dari para responden.

Adapun kriteria skoring pada angket tertutup yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat setuju/sangat baik/sangat penting/sangat mudah diberi skor 4;
- b. Jawaban setuju/baik/important/mudah diberi skor 3;
- c. Jawaban cukup setuju/ cukup baik/cukup penting/sulit diberi skor 2;
- d. Jawaban kurang setuju/kurang baik/kurang penting/sangat sulit diberi skor 1.

### 3.7.3 Tabulasi

Tabulasi merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukkan data ke dalam tabel. Dapat dikatakan bahwa tabulasi data adalah penyajian data dalam bentuk tabel atau daftar untuk memudahkan dalam pengamatan dan evaluasi. Hasil tabulasi data ini dapat menjadi gambaran tentang hasil penelitian, karena data-data yang diperoleh dari lapangan sudah tersusun dan terangkum dalam tabel-tabel yang mudah dipahami maknanya. Selanjutnya data tersebut akan siap untuk dianalisis.

### 3.8 Uji Instrumen Penelitian

#### 3.8.1 Uji Validitas

Instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas tersebut dilakukan pada saat sebelum melakukan penelitian yaitu untuk menguji apakah angket dalam penelitian ini layak untuk disebarkan kepada responden. Untuk melakukan analisis uji validitas terhadap data-data yang hendak diolah tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menyiapkan dokumen-dokumen berupa angket yang diperlukan untuk melakukan analisis.
2. Menguji validitas dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2) - (\sum X)^2} \sqrt{(n \sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

(Arikunto, 2011:170)

Keterangan:

$R_{xy}$  : Koefisien korelasi antar variabel x dan y

N : Jumlah responden

$\sum X$  : Total dari variabel x

$\sum Y$  : Total dari variabel y

$\sum XY$  : Total dari hasil kali variabel x dan y

3. Menafsirkan tingkat validitas dari angket yang telah disebarkan kepada responden dengan cara berkonsultasi dengan tabel r *product moment*.

Kriteria pengujiannya adalah:

1. Valid, jika nilai  $r_{hit} >$  nilai  $r_{tabel}$  pada derajat bebas (db) n-2 dengan taraf signifikan 5%
2. Tidak valid, jika nilai  $r_{hit} <$  nilai  $r_{tabel}$  pada derajat bebas (db) n-2 dengan taraf signifikan 5%
4. Penarikan kesimpulan

Kegiatan ini dilakukan untuk menafsirkan uraian teori-teori serta analisis dari angket yang telah disebar/*ditryoutkan* sehingga menjadi kesimpulan bermakna

yang dapat menjawab pertanyaan dari penelitian. Untuk soal angket yang tidak valid, maka peneliti akan melakukan perbaikan/membuangnya terhadap soal angket tersebut.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana sesuatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Adapun langkah-langkah dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan dokumen-dokumen berupa angket yang diperlukan untuk melakukan analisis.
2. Pengujian reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* berdasarkan *skala likert*. Jika jumlah butir pertanyaan  $\geq 10$  maka angka kritis untuk mengukur instrumen adalah 0,33 sedangkan apabila jumlah butir pertanyaan  $< 10$  adalah angka kritisnya adalah 0,20 nilai kritis ini nantinya akan diperbandingkan dengan nilai alpha.

Rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k-1)r}$$

(Arikunto, 2011:175)

Keterangan:

- $a$  : Koefisien reliabilitas
- $r$  : Koefisien rata-rata antar variabel
- $k$  : Jumlah independen variabel dalam persamaan
- $1$  : Konstanta

3. Memberikan interpretasi uji reliabilitas tersebut dengan menggunakan  $r$  dan melakukan kriteria pengujian sebagai berikut:
  - a. Alat ukur reliabel jika nilai alpha  $>$  angka kritis reliabel
  - b. Alat ukur tidak reliabel jika nilai alpha  $<$  angka kritis reliable
4. Penarikan kesimpulan

Kegiatan ini dilakukan untuk menafsirkan uraian teori-teori serta analisis data sehingga menjadi kesimpulan bermakna yang dapat menjawab

pertanyaan dari penelitian. Kegiatan ini untuk menyimpulkan mengenai tingkat reliabilitas awal. Untuk soal angket yang tidak reliabel, maka peneliti akan melakukan perbaikan/membuang terhadap soal angket tersebut.

### **3.9 Analisis Data**

Analisis data adalah upaya dalam mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan teknik analisis data deskriptif dan analisis inferensial.

#### **3.9.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena. Tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Pendeskripsian dalam penelitian ini dilakukan untuk memberi gambaran dan informasi tentang kaitan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga dan variabel terikat yaitu keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

#### **3.9.2 Analisis Inferensial**

Analisis Inferensial merupakan analisis statistik dengan menggunakan rumus statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun langkah-langkah dalam analisis ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Persamaan Garis Regresi Linier Berganda**

Persamaan ini digunakan untuk mencari persamaan garis regresi atau untuk menggambarkan pengaruh variabel kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Bentuk persamaan analisis garis regresi adalah sebagai berikut:

Rumus:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + ei$$

(Hadi, 2004:19)

Keterangan :

- $\hat{Y}$  : Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember
- $X_1$  : Kualitas Pelayanan
- $X_2$  : Prosedur Kredit
- $X_3$  : Tingkat Suku Bunga
- $b_1, b_2, b_3$  : Bilangan koefisien regresi
- $a$  : Konstanta
- $ei$  : Variabel yang tidak diteliti

Dalam penggunaan analisis regresi linear berganda perlu dilakukan uji asumsi klasik atau uji persyaratan analisis regresi linear berganda sehingga persamaan garis regresi yang diperoleh benar-benar dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau kriterium (Sudarmanto, 2005:5).

Uji asumsi klasik regresi linear berganda antara lain terdiri dari:

### 1) Uji Multikolinearitas

Uji asumsi regresi linear berganda multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen atau variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk menganalisis suatu model regresi yang bebas multikolinearitas yaitu:

- a. Mempunyai nilai VIF (*Varian Inflation factor*) disekitar angka 1 dan mempunyai angka tolerance mendekati 1.
- b. Koefisien korelasi antar variabel bebas harus lemah (dibawah 0,5). Jika korelasi kuat, maka model regresi tersebut mempunyai problem multikolinearitas.

(Santoso, 2001: 203-207)

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi regresi linear berganda heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas (Suliyanto, 2005:64). Dalam metode ini menggunakan metode park gleyser, dimana gejala heteroskedastisitas akan ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute regresinya. Jika nilai probabilitas lebih besar dari nilai  $\alpha$ -nya (0,005), maka dapat dipastikan model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  atau  $\text{sig-t} > \alpha$ .

## 3) Uji Normalitas

Uji asumsi regresi linear berganda normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati data normal. Untuk menganalisis suatu model regresi yang bebas normalitas yaitu, dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memnuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

(Santoso, 2001:212-214)

## b. Analisis Varian Garis Regresi

Analisis varian garis regresi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan komponen variabel bebas (kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga) terhadap variabel terikat (keputusan nasabah dalam

pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember). Rumus analisis varian regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R_y = \sqrt{\frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y}{\sum Y^2}}$$

(Hadi S, 1995:25)

Keterangan:

$R_y$  : Koefisien korelasi antara variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X)

$b_1, b_2, b_3$  : Bilangan koefisien prediktor (X)

$X_1, X_2, X_3$  : Total variabel X dengan variabel Y

$\sum Y^2$  : Total kuadrat variabel Y

Tabel 3.3 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,000 - 0,199      | Sangat Rendah    |
| 0,200 - 0,339      | Rendah           |
| 0,400 - 0,599      | Cukup Kuat       |
| 0,600 - 0,799      | Kuat             |
| 0,800 - 1,000      | Sangat Kuat      |

Sumber: Sugiyono, 2009:172

### c. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga) terhadap variabel terikat (terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember) secara simultan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$F_{\text{reg}} = \frac{R_y^2(1)(N - m - 1)}{m(1 - R_y^2(1))}$$

(Hadi S, 2004:29)

Keterangan:

$F_{\text{reg}}$  : Harga garis regresi

$R_y$  : Koefisien korelasi antara X dan Y

N : Banyaknya responden

m : Jumlah prediktor

1 : Bilangan konstan

Dari hasil Freg tersebut kemudian dikonsultasikan  $F_t$  5% dengan menggunakan derajat kebebasan (db). Adapun rumus db adalah sebagai berikut:

$$db = \frac{m}{N - m - 1}$$

Kemudian hasil perhitungan ( $F_{reg}$ ) tersebut dibandingkan dengan  $F_{tab}$

Kesimpulan:

1. Jika  $F_{reg} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
2. Jika  $F_{reg} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

#### d. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga) secara parsial (individu) terhadap variabel terikat (keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember). Rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}} \quad (\text{Sugiyono, 2009:84})$$

Keterangan:

$S_b$  : Standart Error dari koefisien regresi

$b_i$  : Koefisien regresi parsial dari  $X_1, X_2, X_3$

Hipotesis yang digunakan untuk uji t adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Secara parsial tidak ada pengaruh nyata antara variabel bebas dengan variabel terikat.

$H_a$  : Secara parsial ada pengaruh nyata antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Kesimpulannya adalah:

1. Apabila  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jadi kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
2. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jadi kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga secara parsial tidak memiliki pengaruh nyata terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

#### e. Efektifitas Garis Regresi Berganda (Koefisien Determinasi)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar atau berapa persen pengaruh atau peranan prediktor terhadap kriterium. Proporsi sumbangan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dengan menggunakan rumus:

$$r_{yx} \times \beta_x \times 100\% = \dots\dots\dots \%$$

(Widodo, 2007: 22)

Keterangan:

$r_{yx}$  : koefisien korelasi X dan Y

$\beta_x$  : koefisien beta

Variabel bebas yang mempunyai pengaruh dominan adalah variabel yang memiliki persentase lebih besar dari variabel bebas yang lain. Kemudian untuk mempermudah dalam menganalisis data yang telah diperoleh peneliti menggunakan bantuan program SPSS versi 22 *for windows*.

**f. Standart Error of Estimate Regresi Linear Berganda**

*Standart Error of Estimate* Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengukur variasi nilai Y aktual dari garis regresinya, sehingga akan diketahui tingkat representatif garis regresinya. Adapun rumus dari *Standart Error of Estimate* yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$S_{y.x} = \sqrt{\frac{\sum (Y - Y^1)^2}{n - k - 1}}$$

(Hadi, 2004:56)

Keterangan:

- Y = Y aktual
- Y<sup>1</sup> = Y prediksi
- n = jumlah / pasangan observasi
- k = jumlah variabel independen

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan persentase sebesar 82,1% sedangkan sisanya yaitu 17,9% dipengaruhi faktor lain yaitu produk, promosi, lokasi, *costumer relationship marketing* (CRM), dan lain-lain. Diantara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1), prosedur kredit (X2), dan tingkat suku bunga (X3) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit di PT. Bank Perkreditan Sukowono Arthajaya Jember yaitu prosedr kredit dengan persentase sumbangan 41,9% Jember.

### 5.2 Saran

Mengacu pada hasil kesimpulan dan pembahasan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Oleh karena itu, hendaknya pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember selalu mempertahankan aspek yang sudah dianggap baik yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan perbankan seperti yang dijanjikan dan pemahaman pegawai terhadap keinginan nasabah. PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember terus berupaya meningkatkan aspek yang dianggap lemah yaitu pengetahuan dan kecakapan pegawai berkaitan dengan produk dan layanan perbankan.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Oleh karena itu, hendaknya pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember selalu mempertahankan aspek yang sudah dianggap baik

yaitu dokumentasi dan administrasi kredit yang dilakukan oleh pegawai. PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember terus berupaya meningkatkan aspek yang dianggap lemah yaitu proses keputusan kredit yang dilakukan oleh pegawai.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Oleh karena itu, hendaknya pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember selalu mempertahankan aspek yang sudah dianggap baik yaitu rendahnya tingkat suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember terus berupaya meningkatkan aspek yang dianggap lemah yaitu kesesuaian tingkat suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan jangka waktu pembayaran kredit.
4. Sebagai acuan penelitian yang akan datang dengan tema sejenis diharapkan untuk dapat menambahkan variabel yang digunakan seperti bauran pemasaran (produk, promosi, dan lokasi), *customer relationship marketing* (CRM), dan lainnya sehingga hasil temuannya lebih baik dalam menjelaskan mengenai kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

## DAFTAR BACAAN

### Buku

- Arikunto, S. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Edisi Revisi IV. Jakarta: PT. Asdhi Mahatsaya.
- Boediono. 2001. *Ekonomi Moneter edisi ke-3*. Yogyakarta: BPFE
- Firdaus dan Ariyanti. 2009. *Manajemen Perkreditan Bank Umum*, Bandung: Alfabeta.
- Goldfeld, S.M dan Chandher, L.V. 1996. *The Economic of Money and Banking* diterjemahkan oleh: Danny Mutabarat. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill, 2002. *CustomerLoyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, Asep. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Irawan, H. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media: Komputindo.
- Ismail. 2013. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Judisseno, R. K. 2009. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Jakarta: Penerbit GramediaPustaka Utama.
- Kasmir. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Rakindo
- Kasmir. 2004 *Pemasaran Bank*. Jakarta: PT. Kencana.
- Kasmir. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (edisi keenam)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kasmir. 2011. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi 2008*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat

- Kotler, P dan G Armstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 9. Jilid1. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P.dan Amstrong. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid pertama. Edisi bahasa Indonesia*. PT. Prehallindo. Jakarta.
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro. 2002. *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mankiw, N. Gregory. 2003. *Teori Makro Ekonomi Terjemahan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mishkin, F. S. 2008. *Ekonomi Uang, Perbankan, dan Pasar Keuangan. Edisi Sembilan, jilid 2*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Oentoro, Deliyanti. 2012. *Menejemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Oliver, Riscrd L, 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Santoso, S. 2001. *SPSS Versi 10 Mengelola Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: CV Elektonika Media komputindo.
- Sekaran, U. 2006. *Metodologi penelitian Untuk Bisnis, Edisi 4 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Simamora, Henry. 2002. *Akuntansi Basis Pengambilan Keputusan Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarmanto, R.G. 2005. *Analisis Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiono. 2009. *Statistika Untuk penelittitan*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2005. *Teknik Proyeksi Bisnis: Teori dan Aplikasi dengan Microsoft Excel*. Jakarta: Andi
- Suyanto. 2005. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Suyatno, T. 2003. *Dasar-dasar Perkreditan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Swastha, B dan Handoko, H. 2008. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. BPFE
- Tjiptono, F. 2000. *Perspektif Management dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. 2008. *Pemasaran Strategik*. Andi: Yogyakarta.
- Tohar, M. 2000. *Permodalan dan Perkreditan Koperasi*. Yogyakarta: Karnisius.
- Umar, H. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Grafindo
- Widodo, J. 2007. *Analisis Regresi*. FKIP: Universitas Jember.
- Yazid. 2008. *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.

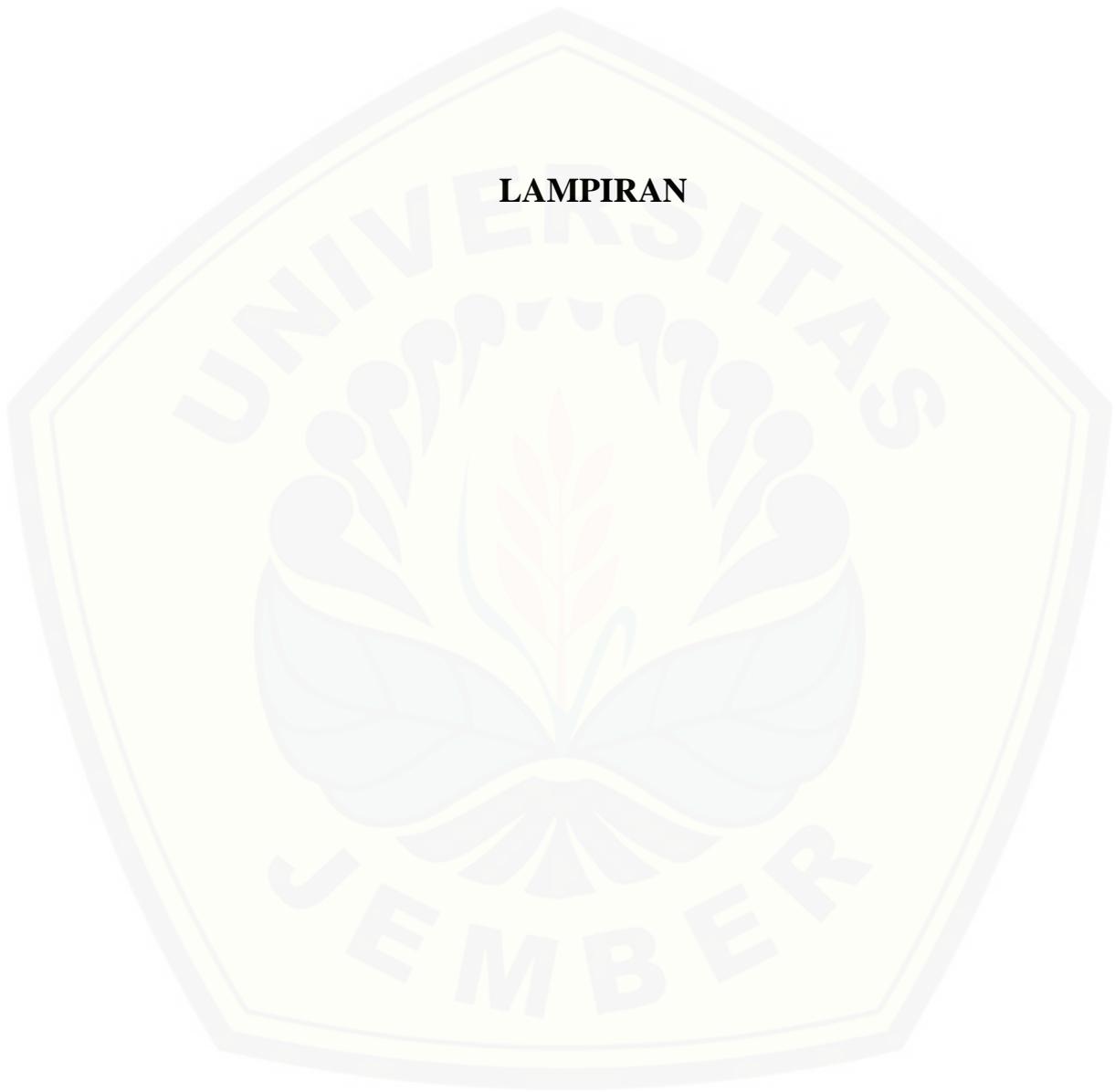
### **Jurnal**

- Agil waseso, Satriyo, Saryadi, dan Sri Suryoko. 2014 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PD BKK Pemalang. *Diponegoro Journal Of Social And Political Science* Tahun 2014.
- Aprinita, L. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit (Studi Kasus pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras). Mahasiswa Program Sarjana (S-1) Program Studi Manajemen. *Jurnal*, Edisi 1.
- Musay, F.P. (2013). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, no. 2, vol. 3.

### **Internet**

- <https://media.neliti.com/media/publications/30550-ID-pengaruh-suku-bunga-terhadap-pengambilan-keputusan-kredit-briguna-pada-pt-bank-r.pdf>
- <http://pelajaranapa.blogspot.com/2014/03/tata-cara-perolehan-dana.html>

**LAMPIRAN**



Lampiran 1.

MATRIK PENELITIAN

| JUDUL   | PERMASALAHAN  | VARIABEL   | INDIKATOR  | SUMBER DATA  | METODE PENELITIAN   | HIPOTESIS  |
|---|---|--|--|--|---|--|
| Pengaruh Kualitas pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember | <p>3. Apakah kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?</p> <p>4. Manakah diantara kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga yang berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank</p> | <p>1. Kualitas Pelayanan (<math>X_1</math>)</p> <p>2. Prosedur Kredit (<math>X_2</math>)</p> <p>3. Tingkat Suku Bunga (<math>X_3</math>)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kehandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>- Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</li> <li>- Jaminan (<i>assurance</i>)</li> <li>- Kepedulian (<i>empaty</i>)</li> <li>- Persiapan Kredit</li> <li>- Analisis atau Penilaian Kredit</li> <li>- Keputusan Kredit</li> <li>- Pencairan Kredit</li> <li>- Dokumentasi dan Administrasi Kredit</li> <li>- Besarnya tingkat suku bunga yang ditetapkan</li> <li>- Perbandingan tingkat suku bunga dengan bank lain yang sejenis</li> <li>- Kesesuaian jangka waktu pembayaran</li> </ul> | <p>1. Data Primer<br/>Dari: Responden yaitu nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember yang melakukan kredit</p> <p>2. Data Sekunder<br/>Dokumen dari PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember</p> | <p>1. Metode penentuan lokasi dengan metode <i>purposive</i> yaitu pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember</p> <p>2. Metode penentuan responden menggunakan metode <i>Proporsional Random Sampling</i> yaitu sebanyak 93 responden</p> <p>3. Metode pengumpulan data: angket, observasi, wawancara, dokumen</p> <p>4. Pengolahan data: editing, skoring, dan sekoring.</p> <p>5. Metode analisis data</p> <p>a. Analisis garis regresi linier berganda<br/><math>\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + ei</math></p> <p>b. Analisis varian garis regresi<br/><math display="block">R_y = \frac{b_1 \sum X_1Y + b_2 \sum X_2Y + b_3 \sum X_3Y}{\sum Y^2}</math></p> <p>c. Uji F<br/><math display="block">F_{hit} = \frac{R_y^2(1)(N - m - 1)}{m(1 - R_y^2(1))}</math></p> | <p>3. Kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.</p> <p>4. Prosedur Kredit berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono</p> |

|  |  |  |  |   |                          |
|--|--|--|--|---|--------------------------|
|  | <p>Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?</p> | <p>4. Keputusan nasabah dalam mengambil kredit (Y)</p> | <p>kredit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesesuaian suku bunga dengan kemampuan nasabah</li> <li>- Pilihan jenis kredit</li> <li>- Pilihan bank pemberi kredit</li> <li>- Waktu pengajuan kredit</li> <li>- Jumlah kredit yang diajukan</li> </ul> | <p>d. Uji t</p> $t_{hitung} = \frac{bi}{Sbi}$ <p>e. Efektifitas garis refresi linier berganda</p> $r_{yx} \times \beta_x \times 100\% = \dots\dots\dots \%$ | <p>Arthajaya Jember.</p> |
|--|--|--|--|---|--------------------------|



## Lampiran 2

## PEDOMAN PENGUMPULAN DATA

## 1. Tuntunan Angket

| No | Data yang ingin diraih                   | Sumber Data   |
|----|--|---|
| 1. | Kualitas Pelayanan                       | Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember |
| 2. | Prosedur Kredit                          | Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember |
| 3. | Tingkat Suku Bunga                       | Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember |
| 4. | Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit | Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember |

## 2. Tuntunan Wawancara

| No | Data yang ingin diraih                   | Sumber Data   |
|----|--|---|
| 1. | Kualitas Pelayanan                       | Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember |
| 2. | Prosedur Kredit                          | Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember |
| 3. | Tingkat Suku Bunga                       | Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember |
| 4. | Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit | Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember |

**3. Tuntunan Observasi**

| No | Data yang ingin diraih   | Sumber data   |
|----|--|---|
| 1. | Aktivitas karyawan dalam melayani nasabah khususnya dalam pengambilan kredit | PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember |

**4. Tuntunan Dokumen**

| No | Data yang ingin diraih | Sumber data   |
|----|------------------------|---|
| 1. | Sejarah berdirinya     | PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember |
| 2. | Struktur organisasi    | PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember |
| 3. | Jumlah Nasabah         | PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember |

**Lampiran 3****ANGKET PENELITIAN**

Kepada

Yth. Bpk/Ibu/Saudara

.....

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam upaya menyelesaikan studi strata satu pada FKIP di Universitas Jember, peneliti bermaksud untuk menyusun skripsi sebagai salah satu pemenuhan syarat kelulusan jenjang S-1. Adapun judul skripsi yang akan peneliti susun adalah **”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR KREDIT, DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT SUKOWONO ARTHAJAYA JEMBER”**

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti berharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan pendapat dan keadaan yang sebenarnya, agar peneliti dapat memperoleh data yang akurat. Atas kesediaan dan perhatian Bapak/Ibu/Saudara serta kerjasamanya yang baik, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Badrul Huda

Peneliti

### I. Petunjuk Pengisian

1. Bapak/Ibu/Saudara dipersilahkan menulis identitas diri pada tempat yang tersedia (kecuali yang diisi oleh peneliti).
2. Bapak/Ibu/Saudara dipersilahkan untuk memilih salah satu jawaban dengan cara memberi tanda silang (X) pada huruf alternatif jawaban yang tersedia.

### II. Identitas Responden

Nomor Responden : .....

Nama Lengkap : .....

Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan

Usia : .....

Pekerjaan : .....

### III. Daftar Pertanyaan

#### A. KUALITAS PELAYANAN (X1)

##### **Kehandalan/Reliability**

1. Menurut Anda, apakah kemampuan pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember untuk memberikan pelayanan perbankan seperti yang ada dalam standar prosedur pelayanan BPR Sukowono Arthajaya?
  - a. Sangat Baik, pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
  - b. Baik, pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
  - c. Cukup Baik, pegawai cukup baik memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
  - d. Kurang Baik, pegawai kurang baik memberikan pelayanan sesuai harapan dan standar pelayan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

2. Menurut Anda, bagaimanakah kesiapan pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember memberikan pelayanan kepada setiap masalah dan keluhan nasabah pengambil kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember ?
  - a. Sangat Siap, pegawai sangat siap dan sangat cekatan dalam memberikan pelayanan terhadap masalah dan keluhan nasabah kredit PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
  - b. Siap, pegawai siap dan cekatan dalam memberikan pelayanan terhadap masalah dan keluhan nasabah kredit PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
  - c. Cukup Siap, pegawai cukup siap dan kurang cekatan dalam memberikan pelayanan terhadap masalah dan keluhan nasabah kredit PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
  - d. Kurang Siap, pegawai Kurang siap dan kurang cekatan dalam memberikan pelayanan terhadap masalah dan keluhan nasabah kredit PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

#### **Daya Tanggap/*Responsiveness***

3. Menurut Anda, apakah pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember mampu untuk cepat tanggap dalam melayani setiap transaksi yang dilakukan nasabah?
  - a. Sangat Mampu, Pegawai sangat mampu memahami dan tanggap dalam melayani keluhan dan kebutuhan nasabah dalam pengambilan kredit.
  - b. Mampu, Pegawai mampu memahami dan tanggap dalam melayani keluhan dan kebutuhan nasabah dalam pengambilan kredit
  - c. Cukup Mampu, pegawai cukup mampu memahami keluhan dan kebutuhan nasabah kredit
  - d. Kurang Mampu, pegawai kurang mampu dalam melayani keluhan dan kebutuhan nasabah kredit.
4. Menurut Anda, apakah pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember mampu untuk menangani dan melayani keluhan nasabah?

- a. Sangat Mampu, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat mampu menangani keluhan dan melayani kebutuhan kredit nasabah.
- b. Mampu, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember mampu menangani keluhan dan melayani kebutuhan kredit nasabah.
- c. Cukup Mampu, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember cukup mampu menangani keluhan dan melayani kebutuhan kredit nasabah.
- d. Kurang Mampu, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember kurang mampu menangani keluhan dan melayani kebutuhan kredit nasabah.

**Jaminan/Assurance**

5. Menurut Anda, bagaimanakah jaminan keamanan atas semua transaksi kredit perbankan yang dilakukan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?
  - a. Sangat Aman, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat aman dan memiliki jaminan keamanan dalam memberikan kredit terhadap nasabah.
  - b. Aman, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember aman dan memiliki jaminan keamanan dalam memberikan kredit terhadap nasabah.
  - c. Cukup Aman, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember cukup aman dan memiliki jaminan keamanan dalam memberikan kredit terhadap nasabah.
  - d. Kurang Aman, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember kurang aman dan tidak memiliki jaminan keamanan dalam memberikan kredit terhadap nasabah.

6. Menurut Anda, apakah pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember memiliki pengetahuan dan kecakapan yang baik berkaitan dengan produk dan layanan kredit sebagai jaminan permasalahan kredit anda?
  - a. Sangat Baik, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya sangat tahu dan cakap berkaitan dengan produk dan layanan kredit nasabah.
  - b. Baik, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya tahu dan cakap berkaitan dengan produk dan layanan kredit nasabah.
  - c. cukup Baik, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya cukup tahu dan cakap berkaitan dengan produk dan layanan kredit nasabah.
  - d. Kurang Baik, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya kurang tahu dan kurang cakap berkaitan dengan produk dan layanan kredit nasabah.

#### ***Empati/Empathy***

7. Menurut Anda, bagaimanakah sikap pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?
  - a. Sangat Baik, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya sangat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.
  - b. Baik, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.
  - c. Cukup Baik, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya cukup ramah dan cukup sopan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.
  - d. Kurang Baik, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya kurang ramah dan kurang sopan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.
8. Menurut Anda, apakah pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember memiliki pemahaman yang baik terhadap keinginan nasabah?

- a. Sangat Baik, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya sangat paham akan keinginan nasabah.
- b. Baik, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya paham akan keinginan nasabah.
- c. Cukup Baik, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya cukup paham akan keinginan nasabah.
- d. Kurang Baik, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya kurang paham akan keinginan nasabah.

## **B. PROSEDUR KREDIT (X2)**

1. Menurut Anda, apakah persyaratan pengajuan kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dinilai mudah?
  - a. Sangat Mudah, persyaratan permohonan kredit sangat mudah dipenuhi dan tidak rumit.
  - b. Mudah, persyaratan permohonan kredit mudah dipenuhi dan tidak rumit secara tertulis dan memuat informasi lengkap saja.
  - c. Sulit, persyaratan permohonan kredit sulit dipenuhi dan rumit
  - d. Sangat Sulit, persyaratan permohonan kredit sangat sulit dilengkapi dan rumit dan prosesnya.
2. Menurut Anda, apakah proses penilaian kredit yang dilakukan oleh pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dinilai baik dan jelas?
  - a. Sangat Baik dan Sangat Jelas, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember melakukan penilaian sangat sesuai dengan prosedur dan ketentuan lembaga perbankan.
  - b. Baik dan Jelas, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember melakukan penilaian sudah sesuai dengan prosedur dan ketentuan lembaga perbankan.
  - c. Cukup Baik dan Cukup Jelas, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember melakukan penilaian kredit cukup sesuai dengan prosedur dan ketentuan lembaga perbankan.

- d. Kurang Baik dan Kurang Jelas, pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember melakukan penilaian kredit kurang sesuai prosedur dan ketentuan dan banyak hal yang diabaikan.
3. Menurut anda, apakah PT Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dalam memutuskan layak dan tidaknya permohonan kredit dinilai cepat?
    - a. Sangat cepat, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat cepat memutuskan layak dan tidaknya permohonan kredit setelah menerima laporan hasil analisis kredit.
    - b. Cepat, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember cepat memutuskan layak dan tidaknya permohonan kredit setelah menerima laporan hasil analisis kredit.
    - c. Kurang cepat, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember kurang cepat memutuskan layak dan tidaknya permohonan kredit setelah menerima laporan hasil analisis kredit.
    - d. Sangat kurang cepat, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat kurang cepat memutuskan layak dan tidaknya permohonan kredit setelah menerima laporan hasil analisis kredit.
  4. Menurut Anda, apakah proses pencairan kredit yang dilakukan oleh pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dinilai mudah dan cepat?
    - a. Sangat Mudah dan Sangat Cepat, proses pencairan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat mudah dan sangat cepat.
    - b. Mudah dan Cepat, proses pencairan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember mudah dan cepat.
    - c. Sulit dan Lambat, proses pencairan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sulit dan lambat.
    - d. Sangat Sulit dan Sangat Lambat, proses pencairan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat sulit dan sangat lambat.

5. Menurut Anda, apakah dokumentasi dan administrasi kredit yang dilakukan oleh pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dinilai baik?
  - a. Sangat Baik, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat baik dalam memberikan dan mencatat semua dokumentasi dan proses administrasi nasabah kredit dengan baik dan rapi.
  - b. Baik, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember baik dalam memberikan dan mencatat semua dokumentasi dan proses administrasi nasabah kredit dengan baik dan rapi.
  - c. Cukup Baik, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember cukup baik dalam memberikan dan mencatat semua dokumentasi dan proses administrasi nasabah kredit dengan baik dan rapi.
  - d. Kurang Baik, PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember kurang baik dalam memberikan dan mencatat semua dokumentasi dan proses administrasi nasabah kredit dengan baik dan rapi.

### **C. TINGKAT SUKU BUNGA (X3)**

1. Menurut Anda, apakah tingkat suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dinilai rendah?
  - a. Sangat Rendah, tingkat suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat rendah.
  - b. Rendah, tingkat suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember rendah
  - c. Tinggi, tingkat suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember tinggi
  - d. Sangat Tinggi, tingkat suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat tinggi.
2. Menurut Anda, apakah tingkat suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember bersaing dengan tingkat suku bunga Bank Perkreditan Rakyat lainnya?

- a. Sangat Bersaing, suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat bersaing dengan tingkat suku bunga Bank Perkreditan Rakyat lainnya.
  - b. Bersaing, suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember bersaing dengan tingkat suku bunga Bank Perkreditan Rakyat lainnya
  - c. Cukup Bersaing, suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember cukup bersaing dengan tingkat suku bunga Bank Perkreditan Rakyat lainnya
  - d. Kurang Bersaing, suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember kurang bersaing dengan tingkat suku bunga Bank Perkreditan Rakyat lainnya
3. Menurut Anda, apakah tingkat suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sesuai dengan jangka waktu pembayaran kredit yang anda harapkan?
- a. Sangat Sesuai, suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat sesuai dengan jangka waktu pembayaran kredit yang saya harapkan.
  - b. Sesuai, suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sesuai dengan jangka waktu pembayaran kredit yang saya harapkan.
  - c. Kurang Sesuai, suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember kurang sesuai dengan jangka waktu pembayaran kredit yang saya harapkan.
  - d. Sangat Kurang Sesuai, suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat kurang sesuai dengan jangka waktu pembayaran kredit yang saya harapkan.
4. Menurut Anda, apakah tingkat suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sesuai dengan kemampuan anda sebagai nasabah?

- a. Sangat Sesuai, suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat sesuai dengan kemampuan saya sebagai nasabah.
- b. Sesuai, suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sesuai dengan kemampuan saya sebagai nasabah.
- c. Kurang Sesuai, suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember kurang sesuai dengan kemampuan saya sebagai nasabah.
- d. Sangat Kurang Sesuai, suku bunga kredit yang ditetapkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sangat kurang sesuai dengan kemampuan saya sebagai nasabah.

#### **D. KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT (Y)**

1. Menurut Anda, apakah bank BPR Sukowono Arthajaya yang telah menyediakan 3 jenis kredit yaitu kredit usaha pertanian, usaha perdagangan/jasa, dan kredit konsumsi telah memenuhi sebagai perbandingan akan kebutuhan dan harapan anda dalam pengambilan kredit yang anda butuhkan?
  - a. Sangat Sesuai, BPR Sukowono Arthajaya telah menyediakan jenis kredit yang dibutuhkan dan diharapkan untuk perbandingan pengambilan keputusan kredit.
  - b. Sesuai, BPR Sukowono Arthajaya telah menyediakan jenis kredit yang dibutuhkan dan diharapkan untuk perbandingan untuk proses pengambilan keputusan kredit.
  - c. Tidak Sesuai, BPR Sukowono Arthajaya tidak menyediakan jenis kredit yang dibutuhkan dan diharapkan untuk perbandingan pengambilan keputusan kredit.
  - d. Sangat Tidak Sesuai, BPR Sukowono Arthajaya tidak menyediakan jenis kredit apapun yang dibutuhkan dan diharapkan untuk perbandingan pengambilan keputusan.

2. Menurut Anda, apakah dalam memutuskan pengambilan kredit perlu membandingkan kelebihan dan kekurangan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan BPR lainnya dalam pengajuan kredit?
  - a. Sangat Perlu, dalam memutuskan kredit sangat perlu membandingkan bagaimana kelebihan dan kekurangan terutama di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan bank sejenis.
  - b. Perlu, dalam memutuskan kredit perlu membandingkan bagaimana kelebihan dan kekurangan terutama di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan bank sejenis.
  - c. Kurang Perlu, dalam memutuskan kredit kurang perlu membandingkan bagaimana kelebihan dan kekurangan terutama di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan bank sejenis.
  - d. Sangat Kurang Perlu, dalam memutuskan kredit sangat kurang perlu membandingkan bagaimana kelebihan dan kekurangan terutama di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan bank sejenis.
3. Menurut Anda, apakah dalam memutuskan pengambilan kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember BPR menyediakan kredit kapanpun anda membutuhkan kredit?
  - a. Sangat tersedia, BPR Sukowono Arthajaya sangat dapat memenuhi pengajuan kredit kapanpun nasabah membutuhkan.
  - b. Tersedia, BPR Sukowono Arthajaya dapat memenuhi ketersediaan kredit kapanpun nasabah membutuhkan.
  - c. Tidak tersedia, BPR Sukowono Arthajaya tidak dapat memenuhi pengajuan kredit kapanpun nasabah membutuhkan.
  - d. Sangat Tidak tersedia, BPR Sukowono Arthajaya sangat tidak dapat memenuhi pengajuan kredit kapanpun nasabah membutuhkan.
4. Menurut Anda, apakah jumlah kredit yang anda ajukan sesuai dengan jumlah kredit yang anda dapatkan dan sesuai dengan yang anda harapkan?
  - a. Sangat Sesuai, kredit yang saya dapat di PT. BPR Sukowono Arthajaya Jember sangat sesuai dengan yang saya harapkan.

- b. Sesuai, kredit yang saya dapat di PT. BPR Sukowono Arthajaya Jember sesuai dengan yang saya harapkan.
- c. Cukup Sesuai, kredit yang saya dapat di PT. BPR Sukowono Arthajaya Jember cukup sesuai dengan yang saya harapkan.
- d. Kurang Sesuai, kredit yang saya dapat di PT. BPR Sukowono Arthajaya Jember kurang sesuai dengan yang saya harapkan.



**Lampiran 4****PEDOMAN WAWANCARA****A. Wawancara Ditujukan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember**

Beberapa pertanyaan yang diajukan antara lain:

1. Mulai tahun berapa anda menjadi nasabah di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?
2. Produk kredit apa yang anda pilih?
3. Berapa kali anda sudah melakukan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?
4. Mengapa anda memilih PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember untuk meminjam uang?
5. Bagaimana menurut anda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember pada saat anda melakukan kredit?
6. Bagaimana menurut anda mengenai prosedur dalam pengambilan kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?
7. Bagaimana menurut anda dengan besaran bunga disini, dan berapa besar bunga pinjaman yang harus anda bayar setiap bulan?
8. Apakah anda merasa puas menjadi nasabah di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?
9. Apakah anda berniat untuk pindah ke perbankan lain ketika melakukan kredit lagi?

## **B. Wawancara Ditujukan Kepada Pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember**

Beberapa pertanyaan yang diajukan antara lain :

1. Bagaimana perkembangan dana kredit saat ini di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember ini menurut anda?
2. Kendala apa saja yang dihadapi ketika melayani nasabah yang melakukan kredit? Bagaimana upaya anda untuk mengatasi kendala yang terjadi tersebut?
3. Bagaimana menurut anda dengan prosedur kredit dari PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sudah dapat diterima oleh para nasabah lama maupun baru?
4. Kendala apa yang biasa dialami dalam pelaksanaan prosedur kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember, dan bagaimana menurut anda solusi penanganannya?
5. Apakah prosedur kredit yang terdapat pada suatu perbankan seperti halnya pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan kredit?
6. Bagaimana menurut anda mengenai besar bunga pinjaman yang ditetapkan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya tersebut?
7. Apakah besar bunga pinjaman tersebut sangat mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan kredit?

**Lampiran 5****HASIL WAWANCARA**

## 1. Wawancara dengan staff bagian kredit:

Peneliti : Assalamualikum pak

Bagian kredit : Walaikumsalam

Peneliti : Mohon maaf mengganggu waktunya pak, apakah saya boleh wawancara sebentar?

Bagian Kredit : boleh mas

Peneliti : Bagaimana perkembangan dana kredit saat ini di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember ini menurut anda?

Bagian kredit : untuk 3 tahun terakhir ini perkembangan kredit agak berkurang mas, awalnya karena adanya erupsi gunung raung pada tahun 2015 para nasabah dibidang pertanian mengalami gagal panen dan daya angsur berkurang, tapi sejauh ini masih dikatakan aman untuk perkembangan kreditnya, meskipun agak lesu perekonomiannya.

Peneliti : Kendala apa saja yang dihadapi ketika melayani nasabah yang melakukan kredit? Bagaimana upaya anda untuk mengatasi kendala yang terjadi tersebut?

Bagian kredit : kendala yang dialami dalam melayani nasabah biasanya ada dalam persyaratan nasabah, terkadang ada beberapa bagian yang tidak dilengkapi. Penanganan masalahnya adalah dengan memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya untuk para nasabah yang akan meminjam dan kita layani dengan sabar saja mas.

- Peneliti : Bagaimana menurut anda dengan prosedur kredit dari PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sudah dapat diterima oleh para nasabah lama maupun baru?
- Bagian kredit : Untuk prosedur kami menggunakan sesuai dengan standar prosedur kredit yang ada namun dibagian persyaratan saja yang lebih mudah dibandingkan dengan bank konvensional, kami hanya memelurkan identitas, laporan keuangan taun terakhir bila itu untuk modal usaha, dan jaminan yang ditawarkan oleh nasabah.
- Peneliti : Kendala apa yang biasa dialami dalam pelaksanaan prosedur kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember, dan bagaimana menurut anda solusi penanganannya?
- Bagian kredit : Kendala yang dihadapi dalam prosedur kredit itu biasanya pada survey jaminan dan usahanya mas kadang usahanya menurut kami kurang menjanjikan maka kami tidak akan memberikan kredit yang besar, begitupu untuk kredit konsumsi kita lihat dulu persyaratannya dan juga daya angsurannya kira-kira layak atau tidak diberikan kredit atau tidak.
- Peneliti : Apakah prosedur kredit yang terdapat pada suatu perbankan seperti halnya pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan kredit?
- Bagian kredit : Tentu saja mas untuk BPR seperti kita selain pelayan yang kami tonjokan kami juga memberikan prosedur yang semudah mungkin untuk para nasabah agar para nasabah tidak kesulitan dalam melengkapi setiap persyaratan dan pencairan dana kami lakukan secepat mungkin agar para nasabah juga senang.

Peneliti : Bagaimana menurut anda mengenai besar bunga pinjaman yang ditetapkan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya tersebut?

Bagian kredit : Untuk bagian bunga menurut kami masih cukup wajar dan bersaing dengan bank sejenis meskipun tingktanya masih dibawah bank konvensional atau bank besar namun meskipun dengan bunga yang lebih besar dari bank konvensional, namun kami memiliki tingkat pencairan yang lebih cepat dan prosedur yang lebih sederhana.

Peneliti : Apakah besar bunga pinjaman tersebut sangat mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan kredit?

Bagian kredit : Sangat berpengaruh juga mas, tapi lebih baik dari pada bunga yang diberikan para rentenir yang ada di pasar-pasar yang bunganya sangat tinggi.

Peneliti : terima kasih pak atas waktunya. Mohon maaf kalau saya mengganggu.

Bagian Kredit : iya mas sama-sama. Jika masih ada yang ditanyakan silahkan.

Peneliti : iya pak terima kasih.

Bagian Kredit : sama-sama

## 2. Wawancara dengan nasabah

Peneliti : Assalamualikum bu, boleh saya wawancara sebentar.

Ibu Nasabah : iya mas silahkan.

Peneliti : Mulai tahun berapa anda menjadi nasabah di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?

Ibu nasabah : ya kira-kira kurang lebih sudah 2 tahun ini mas.

Peneliti : Produk kredit apa yang anda pilih?

Ibu nasabah : kredit usaha mikro mas untuk modal sebagai pedagang.

Peneliti : Berapa kali anda sudah melakukan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?

- Ibu nasabah : Sudah 2 kali ini saya meminjam disini angsuran kemarin masih ada namun sudah hampir habis ini saya mengajukan lagi.
- Peneliti : Mengapa anda memilih PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember untuk meminjam uang?
- Ibu nasabah : Sebenarnya awalnya ada pegawai sini yang menawarkan ke pasar tempat saya dagang awalnya saya minjem disalah satu rentenir dipasar namun bunganya lumayan tinggi terus saya dtawarkan kredit disini dan saya coba kesini.
- Peneliti : Bagaimana menurut anda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember pada saat anda melakukan kredit?
- Ibu nasabah : Pelayanan disini bagus mas para karyawan disini ramah-ramah dan sopan dalam menangani nasabah setiap kendala yang berhubungan dengan kredit entah itu persyaratan maupun hal lain di beri informasi dengan telaten dan sabar, dan juga pegawai disini smurah senyum.
- Peneliti : Bagaimana menurut anda mengenai prosedur dalam pengambilan kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?
- Ibu nasabah : Prosedurnya cukup mudah dan sedikit persyaratannya mas, ketika saya mengajukan kredit untuk tambahan modal usaha. Saya menyampaikan kepada pegawai BPR, kalo saya ada barang dagangan yang segara harus saya bayar, saya mohon diusahakan kreditnya bisa dibantu cepat cair. Ternyata pegawainya mengerti dan segera memproses pencairan kredit saya. Alhamdulillah, kredit cair sesuai yang saya inginkan

- Peneliti : Bagaimana menurut anda dengan besaran bunga disini, dan berapa besar bunga pinjaman yang harus anda bayar setiap bulan?
- Ibu nasabah : untuk bunga disini cukup bersaing menurut saya meskipun masih lebih besar bunga di rentenir pasar saya, bunga disini perbulan sekitar 1,5% untuk pinjaman saya.
- Peneliti : Apakah anda merasa puas menjadi nasabah di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember?
- Ibu nasabah : Sejauh ini saya minjam disini alhamdulillah cukup puas mas karena pelayanannya baik, prosedurnya tidak rumit, Cuma kalau bisa bunganya agak diturunkan untuk kredit usaha.
- Peneliti : Apakah anda berniat untuk pindah ke perbankan lain ketika melakukan kredit lagi?
- Ibu nasabah : mungkin untuk saat ini tidak mas karena saya sudah enak minjam disini mau minjam di bank besar takut prosedurnya rumit mas.
- Peneliti : Terima kasih atas waktunya bu.
- Ibu nasabah : Iya mas sama-sama.

## Lampiran 6

## HASIL JAWABAN KUESIONER

| No. | KUALITAS PELAYANAN (X1) |      |      |      |      |      |      |      |    |
|-----|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|----|
|     | X1.1                    | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1 |
| 1   | 3                       | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 27 |
| 2   | 4                       | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 28 |
| 3   | 1                       | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 14 |
| 4   | 4                       | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 29 |
| 5   | 4                       | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 25 |
| 6   | 2                       | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 19 |
| 7   | 3                       | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 21 |
| 8   | 4                       | 2    | 4    | 4    | 4    | 2    | 3    | 3    | 26 |
| 9   | 4                       | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 17 |
| 10  | 4                       | 4    | 3    | 4    | 4    | 2    | 2    | 2    | 25 |
| 11  | 4                       | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 30 |
| 12  | 2                       | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 25 |
| 13  | 2                       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 15 |
| 14  | 3                       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 17 |
| 15  | 3                       | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 24 |
| 16  | 4                       | 2    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 29 |
| 17  | 3                       | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 22 |
| 18  | 3                       | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 25 |
| 19  | 4                       | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 28 |
| 20  | 3                       | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 23 |
| 21  | 2                       | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 18 |
| 22  | 2                       | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 20 |
| 23  | 3                       | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 24 |
| 24  | 3                       | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 28 |
| 25  | 2                       | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 18 |
| 26  | 4                       | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 30 |
| 27  | 2                       | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 17 |
| 28  | 4                       | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 29 |
| 29  | 3                       | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 27 |
| 30  | 4                       | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 29 |
| 31  | 2                       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 4    | 2    | 18 |
| 32  | 3                       | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 30 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 33 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 |
| 34 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 20 |
| 35 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 26 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 23 |
| 37 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 19 |
| 38 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 25 |
| 39 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 28 |
| 40 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 27 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 22 |
| 42 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 18 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 44 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 19 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 |
| 46 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 27 |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 26 |
| 48 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 18 |
| 49 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 27 |
| 53 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 26 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 29 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 26 |
| 56 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 21 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 58 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 27 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 29 |
| 61 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 29 |
| 62 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 26 |
| 63 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 26 |
| 64 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 26 |
| 65 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 15 |
| 66 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 24 |
| 67 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 27 |
| 68 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 18 |
| 69 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 20 |
| 70 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 71 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 21 |
| 72 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 29 |
| 73 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 24 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 74 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| 75 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 76 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 22 |
| 77 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 19 |
| 78 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 17 |
| 79 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 25 |
| 80 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 27 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 26 |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 26 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 27 |
| 84 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 85 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 25 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| 88 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 28 |
| 89 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 26 |
| 90 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 25 |
| 91 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 92 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 28 |
| 93 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 |

| PROSEDUR KREDIT (X2) |      |      |      |      |    |
|----------------------|------|------|------|------|----|
| X2.1                 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2 |
| 4                    | 3    | 4    | 4    | 4    | 19 |
| 3                    | 3    | 4    | 4    | 4    | 18 |
| 1                    | 2    | 1    | 2    | 2    | 8  |
| 4                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20 |
| 3                    | 4    | 3    | 3    | 4    | 17 |
| 3                    | 3    | 3    | 3    | 2    | 14 |
| 4                    | 4    | 2    | 3    | 4    | 17 |
| 4                    | 4    | 3    | 4    | 4    | 19 |
| 1                    | 2    | 1    | 2    | 2    | 8  |
| 4                    | 4    | 2    | 4    | 4    | 18 |
| 4                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20 |
| 4                    | 2    | 3    | 3    | 4    | 16 |
| 2                    | 1    | 2    | 2    | 2    | 9  |
| 3                    | 3    | 2    | 2    | 1    | 11 |
| 2                    | 3    | 3    | 2    | 4    | 14 |
| 4                    | 3    | 4    | 4    | 4    | 19 |
| 4                    | 3    | 3    | 4    | 2    | 16 |

|   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 17 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 12 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 18 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 17 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 16 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 12 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 14 |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 14 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9  |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |

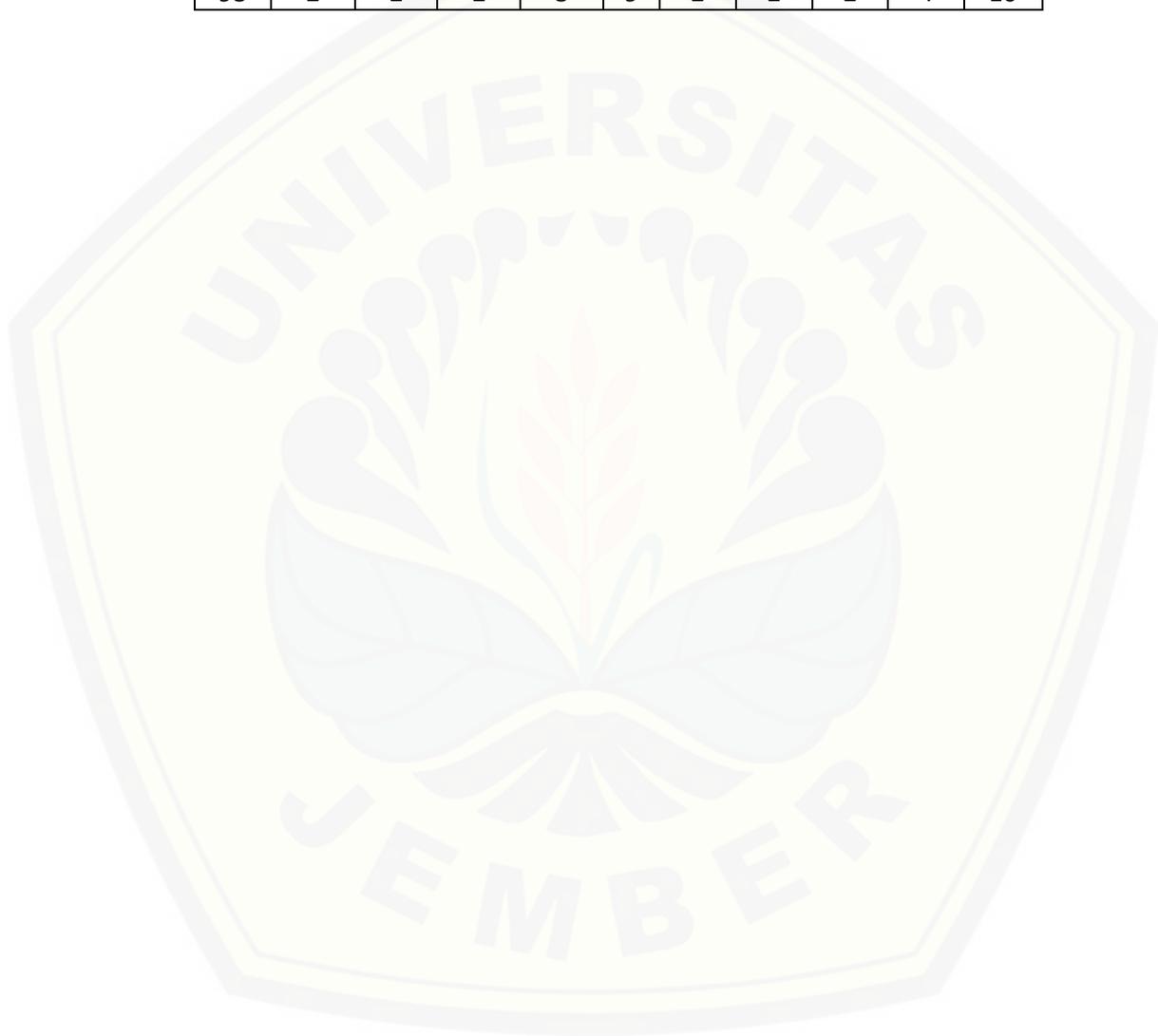
|   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 14 |
| 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 13 |
| 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 16 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8  |
| 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 14 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 17 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 16 |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 14 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 16 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 14 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6  |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8  |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 12 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 |

| No. | TINGKAT SUKU BUNGA (X3) |      |      |      |    | KPTSN NASABAH (Y) |    |    |    |    |
|-----|-------------------------|------|------|------|----|-------------------|----|----|----|----|
|     | X3.1                    | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3 | Y1                | Y2 | Y3 | Y4 | Y  |
| 1   | 3                       | 3    | 3    | 3    | 12 | 3                 | 4  | 3  | 4  | 14 |
| 2   | 3                       | 3    | 3    | 3    | 12 | 4                 | 4  | 4  | 4  | 16 |
| 3   | 2                       | 2    | 2    | 2    | 8  | 3                 | 2  | 2  | 2  | 9  |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 5  | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 6  | 4 | 2 | 2 | 4 | 12 | 2 | 2 | 4 | 2 | 10 |
| 7  | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 8  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 9  | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 10 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 12 | 4 | 2 | 2 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 15 | 2 | 4 | 4 | 2 | 12 | 4 | 2 | 4 | 2 | 12 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 |
| 18 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 21 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 |
| 22 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 29 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 30 | 4 | 2 | 2 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 31 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 33 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 |
| 38 | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 |
| 39 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 40 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 41 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 42 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 45 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  |
| 46 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 47 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  |
| 50 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 |
| 51 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2 | 2 | 4 | 2 | 10 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 |
| 53 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 55 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 57 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 58 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 |
| 59 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 |
| 63 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 4 | 2 | 10 |
| 64 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 |
| 65 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 |
| 67 | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 2 | 2 | 11 |
| 68 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 69 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 71 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 |
| 72 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 73 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 2 | 3 | 4 | 13 |
| 74 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 |
| 77 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  |
| 78 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5  | 1 | 2 | 1 | 2 | 6  |
| 79 | 4 | 2 | 4 | 2 | 12 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 |
| 80 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 81 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 82 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 83 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 84 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 85 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6  | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 86 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 87 | 4 | 3 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 |
| 88 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 89 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 90 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 |
| 91 | 4 | 2 | 2 | 4 | 12 | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 93 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 |



## Lampiran 7

## HASIL UJI VALIDITAS

## 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

## Correlations

|      |                     | X1.1   | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1.6   | X1.7   | X1.8   | X1     |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1      | .326** | .349** | .390** | .408** | .343** | .253*  | .340** | .633** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .001   | .001   | .000   | .000   | .001   | .015   | .001   | .000   |
|      | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X1.2 | Pearson Correlation | .326** | 1      | .238*  | .301** | .215*  | .440** | .320** | .310** | .593** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .001   |        | .022   | .003   | .039   | .000   | .002   | .002   | .000   |
|      | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X1.3 | Pearson Correlation | .349** | .238*  | 1      | .343** | .287** | .351** | .373** | .337** | .622** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .001   | .022   |        | .001   | .005   | .001   | .000   | .001   | .000   |
|      | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X1.4 | Pearson Correlation | .390** | .301** | .343** | 1      | .553** | .313** | .486** | .451** | .700** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .003   | .001   |        | .000   | .002   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X1.5 | Pearson Correlation | .408** | .215*  | .287** | .553** | 1      | .336** | .327** | .405** | .643** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .039   | .005   | .000   |        | .001   | .001   | .000   | .000   |
|      | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X1.6 | Pearson Correlation | .343** | .440** | .351** | .313** | .336** | 1      | .512** | .569** | .714** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .001   | .000   | .001   | .002   | .001   |        | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X1.7 | Pearson Correlation | .253*  | .320** | .373** | .486** | .327** | .512** | 1      | .724** | .733** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .015   | .002   | .000   | .000   | .001   | .000   |        | .000   | .000   |
|      | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X1.8 | Pearson Correlation | .340** | .310** | .337** | .451** | .405** | .569** | .724** | 1      | .764** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .001   | .002   | .001   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|      | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X1   | Pearson Correlation | .633** | .593** | .622** | .700** | .643** | .714** | .733** | .764** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|      | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 2. Hasil Uji Validitas Prosedur Kredit (X4)

### Correlations

|                          | X2.1   | X2.2   | X2.3   | X2.4   | X2.5   | X2     |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X2.1 Pearson Correlation | 1      | .531** | .578** | .615** | .471** | .819** |
| Sig. (2-tailed)          |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
| N                        | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X2.2 Pearson Correlation | .531** | 1      | .471** | .576** | .498** | .778** |
| Sig. (2-tailed)          | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
| N                        | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X2.3 Pearson Correlation | .578** | .471** | 1      | .527** | .490** | .786** |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
| N                        | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X2.4 Pearson Correlation | .615** | .576** | .527** | 1      | .395** | .790** |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
| N                        | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X2.5 Pearson Correlation | .471** | .498** | .490** | .395** | 1      | .738** |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
| N                        | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X2 Pearson Correlation   | .819** | .778** | .786** | .790** | .738** | 1      |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
| N                        | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Suku Bunga (X3)

### Correlations

|                          | X3.1   | X3.2   | X3.3   | X3.4   | X3     |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X3.1 Pearson Correlation | 1      | .635** | .516** | .505** | .833** |
| Sig. (2-tailed)          |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
| N                        | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X3.2 Pearson Correlation | .635** | 1      | .598** | .404** | .810** |
| Sig. (2-tailed)          | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
| N                        | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X3.3 Pearson Correlation | .516** | .598** | 1      | .547** | .818** |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
| N                        | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X3.4 Pearson Correlation | .505** | .404** | .547** | 1      | .765** |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
| N                        | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| X3 Pearson Correlation   | .833** | .810** | .818** | .765** | 1      |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
| N                        | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 4. Hasil Uji Validitas Keputusan Kredit (Y)

##### Correlations

|    |                     | Y1     | Y2     | Y3     | Y4     | Y      |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y1 | Pearson Correlation | 1      | .443** | .518** | .518** | .755** |
|    | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
|    | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| Y2 | Pearson Correlation | .443** | 1      | .580** | .606** | .811** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
|    | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| Y3 | Pearson Correlation | .518** | .580** | 1      | .636** | .841** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|    | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| Y4 | Pearson Correlation | .518** | .606** | .636** | 1      | .849** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|    | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |
| Y  | Pearson Correlation | .755** | .811** | .841** | .849** | 1      |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|    | N                   | 93     | 93     | 93     | 93     | 93     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 8

**HASIL UJI REABILITAS****1. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1)****Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 93 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 93 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .826             | 8          |

**Item Statistics**

|      | Mean   | Std. Deviation | N  |
|------|--------|----------------|----|
| X1.1 | 3.0645 | .80496         | 93 |
| X1.2 | 3.0108 | .86596         | 93 |
| X1.3 | 2.9462 | .90127         | 93 |
| X1.4 | 3.0645 | .74901         | 93 |
| X1.5 | 3.0108 | .75893         | 93 |
| X1.6 | 2.8925 | .77266         | 93 |
| X1.7 | 3.0108 | .74447         | 93 |
| X1.8 | 3.1183 | .84506         | 93 |

**Scale Statistics**

| Mean    | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|---------|----------|----------------|------------|
| 24.1183 | 18.823   | 4.33853        | 8          |

## 2. Hasil Uji Reabilitas Prosedur Kredit (X2)

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 93 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 93 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .840             | 5          |

##### Item Statistics

|      | Mean   | Std. Deviation | N  |
|------|--------|----------------|----|
| X2.1 | 2.9462 | .93676         | 93 |
| X2.2 | 3.0108 | .85331         | 93 |
| X2.3 | 2.8065 | .92382         | 93 |
| X2.4 | 2.9785 | .88439         | 93 |
| X2.5 | 3.0753 | .96950         | 93 |

##### Scale Statistics

| Mean    | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|---------|----------|----------------|------------|
| 14.8172 | 12.760   | 3.57207        | 5          |

### 3. Hasil Uji Reabilitas Tingkat Suku Bunga (X3)

#### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 93 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 93 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .820             | 4          |

##### Item Statistics

|      | Mean   | Std. Deviation | N  |
|------|--------|----------------|----|
| X3.1 | 2.9785 | .98883         | 93 |
| X3.2 | 2.9247 | .86271         | 93 |
| X3.3 | 2.6989 | .88201         | 93 |
| X3.4 | 2.8280 | .92811         | 93 |

##### Scale Statistics

| Mean    | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|---------|----------|----------------|------------|
| 11.4301 | 8.726    | 2.95399        | 4          |

#### 4. Hasil Uji Reabilitas Keputusan Kredit (Y)

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 93 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 93 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .831             | 4          |

##### Item Statistics

|    | Mean   | Std. Deviation | N  |
|----|--------|----------------|----|
| Y1 | 2.8280 | .89228         | 93 |
| Y2 | 2.9570 | .94310         | 93 |
| Y3 | 2.9785 | .93225         | 93 |
| Y4 | 3.0538 | .93676         | 93 |

##### Scale Statistics

| Mean    | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|---------|----------|----------------|------------|
| 11.8172 | 9.108    | 3.01787        | 4          |

## Lampiran 9

## Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

## Frequency Table

## X1.1

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 1         | 1.1     | 1.1           | 1.1                |
|       | 2.00  | 24        | 25.8    | 25.8          | 26.9               |
|       | 3.00  | 36        | 38.7    | 38.7          | 65.6               |
|       | 4.00  | 32        | 34.4    | 34.4          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

## X1.2

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 2         | 2.2     | 2.2           | 2.2                |
|       | 2.00  | 28        | 30.1    | 30.1          | 32.3               |
|       | 3.00  | 30        | 32.3    | 32.3          | 64.5               |
|       | 4.00  | 33        | 35.5    | 35.5          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

## X1.3

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2.00  | 40        | 43.0    | 43.0          | 43.0               |
|       | 3.00  | 18        | 19.4    | 19.4          | 62.4               |
|       | 4.00  | 35        | 37.6    | 37.6          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

## X1.4

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2.00  | 23        | 24.7    | 24.7          | 24.7               |
|       | 3.00  | 41        | 44.1    | 44.1          | 68.8               |
|       | 4.00  | 29        | 31.2    | 31.2          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X1.5**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 1         | 1.1     | 1.1           | 1.1                |
|       | 2.00  | 23        | 24.7    | 24.7          | 25.8               |
|       | 3.00  | 43        | 46.2    | 46.2          | 72.0               |
|       | 4.00  | 26        | 28.0    | 28.0          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X1.6**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2.00  | 33        | 35.5    | 35.5          | 35.5               |
|       | 3.00  | 37        | 39.8    | 39.8          | 75.3               |
|       | 4.00  | 23        | 24.7    | 24.7          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X1.7**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2.00  | 25        | 26.9    | 26.9          | 26.9               |
|       | 3.00  | 42        | 45.2    | 45.2          | 72.0               |
|       | 4.00  | 26        | 28.0    | 28.0          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X1.8**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 2         | 2.2     | 2.2           | 2.2                |
|       | 2.00  | 22        | 23.7    | 23.7          | 25.8               |
|       | 3.00  | 32        | 34.4    | 34.4          | 60.2               |
|       | 4.00  | 37        | 39.8    | 39.8          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X2.1**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 3         | 3.2     | 3.2           | 3.2                |
|       | 2.00  | 34        | 36.6    | 36.6          | 39.8               |
|       | 3.00  | 21        | 22.6    | 22.6          | 62.4               |
|       | 4.00  | 35        | 37.6    | 37.6          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X2.2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 2         | 2.2     | 2.2           | 2.2                |
|       | 2.00  | 27        | 29.0    | 29.0          | 31.2               |
|       | 3.00  | 32        | 34.4    | 34.4          | 65.6               |
|       | 4.00  | 32        | 34.4    | 34.4          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X2.3**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 5         | 5.4     | 5.4           | 5.4                |
|       | 2.00  | 35        | 37.6    | 37.6          | 43.0               |
|       | 3.00  | 26        | 28.0    | 28.0          | 71.0               |
|       | 4.00  | 27        | 29.0    | 29.0          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X2.4**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 2         | 2.2     | 2.2           | 2.2                |
|       | 2.00  | 31        | 33.3    | 33.3          | 35.5               |
|       | 3.00  | 27        | 29.0    | 29.0          | 64.5               |
|       | 4.00  | 33        | 35.5    | 35.5          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X2.5**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 3         | 3.2     | 3.2           | 3.2                |
|       | 2.00  | 31        | 33.3    | 33.3          | 36.6               |
|       | 3.00  | 15        | 16.1    | 16.1          | 52.7               |
|       | 4.00  | 44        | 47.3    | 47.3          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X3.1**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 5         | 5.4     | 5.4           | 5.4                |
|       | 2.00  | 31        | 33.3    | 33.3          | 38.7               |
|       | 3.00  | 18        | 19.4    | 19.4          | 58.1               |
|       | 4.00  | 39        | 41.9    | 41.9          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X3.2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2.00  | 38        | 40.9    | 40.9          | 40.9               |
|       | 3.00  | 24        | 25.8    | 25.8          | 66.7               |
|       | 4.00  | 31        | 33.3    | 33.3          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X3.3**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 4         | 4.3     | 4.3           | 4.3                |
|       | 2.00  | 42        | 45.2    | 45.2          | 49.5               |
|       | 3.00  | 25        | 26.9    | 26.9          | 76.3               |
|       | 4.00  | 22        | 23.7    | 23.7          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X3.4**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 3         | 3.2     | 3.2           | 3.2                |
|       | 2.00  | 40        | 43.0    | 43.0          | 46.2               |
|       | 3.00  | 20        | 21.5    | 21.5          | 67.7               |
|       | 4.00  | 30        | 32.3    | 32.3          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Y1

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 4         | 4.3     | 4.3           | 4.3                |
|       | 2.00  | 34        | 36.6    | 36.6          | 40.9               |
|       | 3.00  | 29        | 31.2    | 31.2          | 72.0               |
|       | 4.00  | 26        | 28.0    | 28.0          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Y2

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 2         | 2.2     | 2.2           | 2.2                |
|       | 2.00  | 37        | 39.8    | 39.8          | 41.9               |
|       | 3.00  | 17        | 18.3    | 18.3          | 60.2               |
|       | 4.00  | 37        | 39.8    | 39.8          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Y3

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 4         | 4.3     | 4.3           | 4.3                |
|       | 2.00  | 29        | 31.2    | 31.2          | 35.5               |
|       | 3.00  | 25        | 26.9    | 26.9          | 62.4               |
|       | 4.00  | 35        | 37.6    | 37.6          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Y4

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.00  | 3         | 3.2     | 3.2           | 3.2                |
|       | 2.00  | 29        | 31.2    | 31.2          | 34.4               |
|       | 3.00  | 21        | 22.6    | 22.6          | 57.0               |
|       | 4.00  | 40        | 43.0    | 43.0          | 100.0              |
|       | Total | 93        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Lampiran 10

## Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

## Regression

## Descriptive Statistics

|    | Mean    | Std. Deviation | N  |
|----|---------|----------------|----|
| Y  | 11.8172 | 3.01787        | 93 |
| X1 | 24.1183 | 4.33853        | 93 |
| X2 | 14.8172 | 3.57207        | 93 |
| X3 | 11.4301 | 2.95399        | 93 |

## Correlations

|                     |    | Y     | X1    | X2    | X3    |
|---------------------|----|-------|-------|-------|-------|
| Pearson Correlation | Y  | 1.000 | .742  | .868  | .804  |
|                     | X1 | .742  | 1.000 | .697  | .607  |
|                     | X2 | .868  | .697  | 1.000 | .782  |
|                     | X3 | .804  | .607  | .782  | 1.000 |
| Sig. (1-tailed)     | Y  | .     | .000  | .000  | .000  |
|                     | X1 | .000  | .     | .000  | .000  |
|                     | X2 | .000  | .000  | .     | .000  |
|                     | X3 | .000  | .000  | .000  | .     |
| N                   | Y  | 93    | 93    | 93    | 93    |
|                     | X1 | 93    | 93    | 93    | 93    |
|                     | X2 | 93    | 93    | 93    | 93    |
|                     | X3 | 93    | 93    | 93    | 93    |

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered       | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------------|-------------------|--------|
| 1     | X3, X1, X2 <sup>a</sup> | .                 | Enter  |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |      |      |               |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|------|------|---------------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df 1 | df 2 | Sig. F Change |
| 1     | .906 <sup>a</sup> | .821     | .815              | 1.29825                    | .821              | 136.043  | 3    | 89   | .000          |

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 687.886        | 3  | 229.295     | 136.043 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 150.006        | 89 | 1.685       |         |                   |
|       | Total      | 837.892        | 92 |             |         |                   |

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Correlations |         |      | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|--------------|---------|------|-------------------------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Zero-order   | Partial | Part | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) | -1.459                      | .769       |                           | -1.897 | .061 |              |         |      |                         |       |
|       | X1         | .162                        | .044       | .233                      | 3.682  | .000 | .742         | .364    | .165 | .504                    | 1.983 |
|       | X2         | .408                        | .068       | .483                      | 5.993  | .000 | .868         | .536    | .269 | .310                    | 3.228 |
|       | X3         | .291                        | .074       | .285                      | 3.923  | .000 | .804         | .384    | .176 | .381                    | 2.625 |

a. Dependent Variable: Y

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions |     |     |     |
|-------|-----------|------------|-----------------|----------------------|-----|-----|-----|
|       |           |            |                 | (Constant)           | X1  | X2  | X3  |
| 1     | 1         | 3.939      | 1.000           | .00                  | .00 | .00 | .00 |
|       | 2         | .036       | 10.389          | .45                  | .02 | .06 | .19 |
|       | 3         | .014       | 16.534          | .29                  | .32 | .23 | .62 |
|       | 4         | .010       | 19.973          | .26                  | .67 | .71 | .19 |

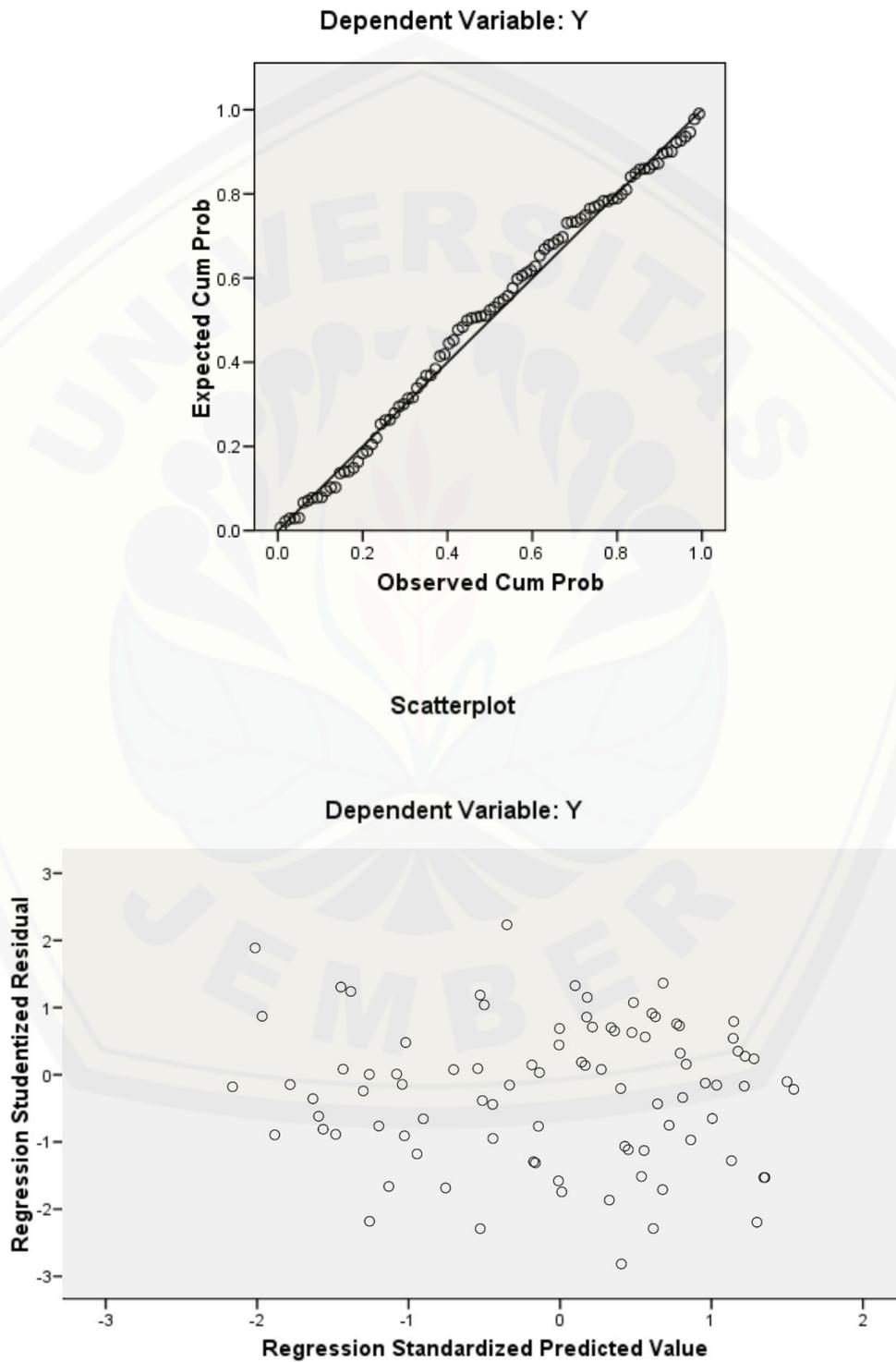
a. Dependent Variable: Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

|                                   | Minimum  | Maximum | Mean    | Std. Deviation | N  |
|-----------------------------------|----------|---------|---------|----------------|----|
| Predicted Value                   | 5.9793   | 16.0524 | 11.8172 | 2.73442        | 93 |
| Std. Predicted Value              | -2.135   | 1.549   | .000    | 1.000          | 93 |
| Standard Error of Predicted Value | .143     | .613    | .258    | .079           | 93 |
| Adjusted Predicted Value          | 5.9778   | 16.0545 | 11.8292 | 2.73078        | 93 |
| Residual                          | -3.17818 | 3.04183 | .00000  | 1.27691        | 93 |
| Std. Residual                     | -2.448   | 2.343   | .000    | .984           | 93 |
| Stud. Residual                    | -2.469   | 2.434   | -.004   | 1.010          | 93 |
| Deleted Residual                  | -3.23362 | 3.28383 | -.01203 | 1.34894        | 93 |
| Stud. Deleted Residual            | -2.544   | 2.506   | -.006   | 1.020          | 93 |
| Mahal. Distance                   | .121     | 19.531  | 2.968   | 3.012          | 93 |
| Cook's Distance                   | .000     | .312    | .015    | .037           | 93 |
| Centered Leverage Value           | .001     | .212    | .032    | .033           | 93 |

a. Dependent Variable: Y

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Lampiran 11

## Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

## Regression

## Descriptive Statistics

|         | Mean    | Std. Deviation | N  |
|---------|---------|----------------|----|
| Abs_Res | 1.0321  | .74409         | 93 |
| X1      | 24.1183 | 4.33853        | 93 |
| X2      | 14.8172 | 3.57207        | 93 |
| X3      | 11.4301 | 2.95399        | 93 |

## Correlations

|                     |         | Abs_Res | X1    | X2    | X3    |
|---------------------|---------|---------|-------|-------|-------|
| Pearson Correlation | Abs_Res | 1.000   | .019  | .040  | .056  |
|                     | X1      | .019    | 1.000 | .697  | .607  |
|                     | X2      | .040    | .697  | 1.000 | .782  |
|                     | X3      | .056    | .607  | .782  | 1.000 |
| Sig. (1-tailed)     | Abs_Res | .       | .427  | .353  | .298  |
|                     | X1      | .427    | .     | .000  | .000  |
|                     | X2      | .353    | .000  | .     | .000  |
|                     | X3      | .298    | .000  | .000  | .     |
| N                   | Abs_Res | 93      | 93    | 93    | 93    |
|                     | X1      | 93      | 93    | 93    | 93    |
|                     | X2      | 93      | 93    | 93    | 93    |
|                     | X3      | 93      | 93    | 93    | 93    |

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered       | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------------|-------------------|--------|
| 1     | X3, X1, X2 <sup>a</sup> | .                 | Enter  |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Abs\_Res

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .059 <sup>a</sup> | .003     | -.030             | .75522                     |

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F    | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|------|-------------------|
| 1     | Regression | .175           | 3  | .058        | .102 | .959 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 50.762         | 89 | .570        |      |                   |
|       | Total      | 50.937         | 92 |             |      |                   |

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Abs\_Res

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | .926                        | .447       |                           | 2.070 | .041 |
|       | X1         | -.004                       | .026       | -.024                     | -.161 | .872 |
|       | X2         | .001                        | .040       | .003                      | .018  | .986 |
|       | X3         | .017                        | .043       | .068                      | .394  | .695 |

a. Dependent Variable: Abs\_Res

## Lampiran 12

## DISTRIBUSI NILAI F = 0,05

| df2\df1 | 1       | 2       | 3       | 4       | 5       | 6       | 7       | 8       | 10      |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1       | 161,448 | 199,500 | 215,707 | 224,583 | 230,162 | 233,986 | 236,768 | 238,883 | 241,882 |
| 2       | 18,513  | 19,000  | 19,164  | 19,247  | 19,296  | 19,330  | 19,353  | 19,371  | 19,396  |
| 3       | 10,128  | 9,552   | 9,277   | 9,117   | 9,013   | 8,941   | 8,887   | 8,845   | 8,786   |
| 4       | 7,709   | 6,944   | 6,591   | 6,388   | 6,256   | 6,163   | 6,094   | 6,041   | 5,964   |
| 5       | 6,608   | 5,786   | 5,409   | 5,192   | 5,050   | 4,950   | 4,876   | 4,818   | 4,735   |
| 6       | 5,987   | 5,143   | 4,757   | 4,534   | 4,387   | 4,284   | 4,207   | 4,147   | 4,060   |
| 7       | 5,591   | 4,737   | 4,347   | 4,120   | 3,972   | 3,866   | 3,787   | 3,726   | 3,637   |
| 8       | 5,318   | 4,459   | 4,066   | 3,838   | 3,687   | 3,581   | 3,500   | 3,438   | 3,347   |
| 9       | 5,117   | 4,256   | 3,863   | 3,633   | 3,482   | 3,374   | 3,293   | 3,230   | 3,137   |
| 10      | 4,965   | 4,103   | 3,708   | 3,478   | 3,326   | 3,217   | 3,135   | 3,072   | 2,978   |
| 11      | 4,844   | 3,982   | 3,587   | 3,357   | 3,204   | 3,095   | 3,012   | 2,948   | 2,854   |
| 12      | 4,747   | 3,885   | 3,490   | 3,259   | 3,106   | 2,996   | 2,913   | 2,849   | 2,753   |
| 13      | 4,667   | 3,806   | 3,411   | 3,179   | 3,025   | 2,915   | 2,832   | 2,767   | 2,671   |
| 14      | 4,600   | 3,739   | 3,344   | 3,112   | 2,958   | 2,848   | 2,764   | 2,699   | 2,602   |
| 15      | 4,543   | 3,682   | 3,287   | 3,056   | 2,901   | 2,790   | 2,707   | 2,641   | 2,544   |
| 16      | 4,494   | 3,634   | 3,239   | 3,007   | 2,852   | 2,741   | 2,657   | 2,591   | 2,494   |
| 17      | 4,451   | 3,592   | 3,197   | 2,965   | 2,810   | 2,699   | 2,614   | 2,548   | 2,450   |
| 18      | 4,414   | 3,555   | 3,160   | 2,928   | 2,773   | 2,661   | 2,577   | 2,510   | 2,412   |
| 19      | 4,381   | 3,522   | 3,127   | 2,895   | 2,740   | 2,628   | 2,544   | 2,477   | 2,378   |
| 20      | 4,351   | 3,493   | 3,098   | 2,866   | 2,711   | 2,599   | 2,514   | 2,447   | 2,348   |
| 21      | 4,325   | 3,467   | 3,072   | 2,840   | 2,685   | 2,573   | 2,488   | 2,420   | 2,321   |
| 22      | 4,301   | 3,443   | 3,049   | 2,817   | 2,661   | 2,549   | 2,464   | 2,397   | 2,297   |
| 23      | 4,279   | 3,422   | 3,028   | 2,796   | 2,640   | 2,528   | 2,442   | 2,375   | 2,275   |
| 24      | 4,260   | 3,403   | 3,009   | 2,776   | 2,621   | 2,508   | 2,423   | 2,355   | 2,255   |
| 25      | 4,242   | 3,385   | 2,991   | 2,759   | 2,603   | 2,490   | 2,405   | 2,337   | 2,236   |
| 26      | 4,225   | 3,369   | 2,975   | 2,743   | 2,587   | 2,474   | 2,388   | 2,321   | 2,220   |
| 27      | 4,210   | 3,354   | 2,960   | 2,728   | 2,572   | 2,459   | 2,373   | 2,305   | 2,204   |
| 28      | 4,196   | 3,340   | 2,947   | 2,714   | 2,558   | 2,445   | 2,359   | 2,291   | 2,190   |
| 29      | 4,183   | 3,328   | 2,934   | 2,701   | 2,545   | 2,432   | 2,346   | 2,278   | 2,177   |
| 30      | 4,171   | 3,316   | 2,922   | 2,690   | 2,534   | 2,421   | 2,334   | 2,266   | 2,165   |
| 35      | 4,121   | 3,267   | 2,874   | 2,641   | 2,485   | 2,372   | 2,285   | 2,217   | 2,114   |
| 40      | 4,085   | 3,232   | 2,839   | 2,606   | 2,449   | 2,336   | 2,249   | 2,180   | 2,077   |
| 45      | 4,057   | 3,204   | 2,812   | 2,579   | 2,422   | 2,308   | 2,221   | 2,152   | 2,049   |
| 50      | 4,034   | 3,183   | 2,790   | 2,557   | 2,400   | 2,286   | 2,199   | 2,130   | 2,026   |
| 55      | 4,016   | 3,165   | 2,773   | 2,540   | 2,383   | 2,269   | 2,181   | 2,112   | 2,008   |
| 60      | 4,001   | 3,150   | 2,758   | 2,525   | 2,368   | 2,254   | 2,167   | 2,097   | 1,993   |
| 65      | 3,99    | 3,14    | 2,75    | 2,51    | 2,36    | 2,24    | 2,15    | 2,08    | 2,03    |
| 67      | 3,98    | 3,13    | 2,74    | 2,51    | 2,35    | 2,24    | 2,15    | 2,08    | 2,02    |
| 70      | 3,978   | 3,128   | 2,736   | 2,503   | 2,346   | 2,231   | 2,143   | 2,074   | 1,969   |

| df2\df1     | 1     | 2     | 3            | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 10    |
|-------------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>80</b>   | 3,960 | 3,111 | 2,719        | 2,486 | 2,329 | 2,214 | 2,126 | 2,056 | 1,951 |
| <b>90</b>   | 3,947 | 3,098 | <b>2,706</b> | 2,473 | 2,316 | 2,201 | 2,113 | 2,043 | 1,938 |
| <b>100</b>  | 3,936 | 3,087 | 2,696        | 2,463 | 2,305 | 2,191 | 2,103 | 2,032 | 1,927 |
| <b>110</b>  | 3,927 | 3,079 | 2,687        | 2,454 | 2,297 | 2,182 | 2,094 | 2,024 | 1,918 |
| <b>120</b>  | 3,920 | 3,072 | 2,680        | 2,447 | 2,290 | 2,175 | 2,087 | 2,016 | 1,910 |
| <b>130</b>  | 3,914 | 3,066 | 2,674        | 2,441 | 2,284 | 2,169 | 2,081 | 2,010 | 1,904 |
| <b>140</b>  | 3,909 | 3,061 | 2,669        | 2,436 | 2,279 | 2,164 | 2,076 | 2,005 | 1,899 |
| <b>150</b>  | 3,904 | 3,056 | 2,665        | 2,432 | 2,274 | 2,160 | 2,071 | 2,001 | 1,894 |
| <b>160</b>  | 3,900 | 3,053 | 2,661        | 2,428 | 2,271 | 2,156 | 2,067 | 1,997 | 1,890 |
| <b>180</b>  | 3,894 | 3,046 | 2,655        | 2,422 | 2,264 | 2,149 | 2,061 | 1,990 | 1,884 |
| <b>200</b>  | 3,888 | 3,041 | 2,650        | 2,417 | 2,259 | 2,144 | 2,056 | 1,985 | 1,878 |
| <b>220</b>  | 3,884 | 3,037 | 2,646        | 2,413 | 2,255 | 2,140 | 2,051 | 1,981 | 1,874 |
| <b>240</b>  | 3,880 | 3,033 | 2,642        | 2,409 | 2,252 | 2,136 | 2,048 | 1,977 | 1,870 |
| <b>260</b>  | 3,877 | 3,031 | 2,639        | 2,406 | 2,249 | 2,134 | 2,045 | 1,974 | 1,867 |
| <b>280</b>  | 3,875 | 3,028 | 2,637        | 2,404 | 2,246 | 2,131 | 2,042 | 1,972 | 1,865 |
| <b>300</b>  | 3,873 | 3,026 | 2,635        | 2,402 | 2,244 | 2,129 | 2,040 | 1,969 | 1,862 |
| <b>400</b>  | 3,865 | 3,018 | 2,627        | 2,394 | 2,237 | 2,121 | 2,032 | 1,962 | 1,854 |
| <b>500</b>  | 3,860 | 3,014 | 2,623        | 2,390 | 2,232 | 2,117 | 2,028 | 1,957 | 1,850 |
| <b>600</b>  | 3,857 | 3,011 | 2,620        | 2,387 | 2,229 | 2,114 | 2,025 | 1,954 | 1,846 |
| <b>700</b>  | 3,855 | 3,009 | 2,618        | 2,385 | 2,227 | 2,112 | 2,023 | 1,952 | 1,844 |
| <b>800</b>  | 3,853 | 3,007 | 2,616        | 2,383 | 2,225 | 2,110 | 2,021 | 1,950 | 1,843 |
| <b>900</b>  | 3,852 | 3,006 | 2,615        | 2,382 | 2,224 | 2,109 | 2,020 | 1,949 | 1,841 |
| <b>1000</b> | 3,851 | 3,005 | 2,614        | 2,381 | 2,223 | 2,108 | 2,019 | 1,948 | 1,840 |
| $\infty$    | 3,841 | 2,996 | 2,605        | 2,372 | 2,214 | 2,099 | 2,010 | 1,938 | 1,831 |

## Lampiran 13

DISTRIBUSI NILAI  $T_{\text{tabel}}$ 

| <b>d.f</b> | $t_{0.10}$ | $t_{0.05}$ | $t_{0.025}$ | $t_{0.01}$ | $t_{0.005}$ | <b>d.f</b> |
|------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| <b>1</b>   | 3,078      | 6,314      | 12,706      | 31,821     | 63, 657     | <b>1</b>   |
| <b>2</b>   | 1,886      | 2,920      | 4,303       | 6,965      | 9,925       | <b>2</b>   |
| <b>3</b>   | 1,638      | 2,353      | 3,182       | 4,541      | 5,841       | <b>3</b>   |
| <b>4</b>   | 1,533      | 2,132      | 2,776       | 3,747      | 4,604       | <b>4</b>   |
| <b>5</b>   | 1,476      | 2,015      | 2,571       | 3,365      | 4,032       | <b>5</b>   |
| <b>6</b>   | 1,440      | 1,943      | 2,447       | 3,143      | 3,707       | <b>6</b>   |
| <b>7</b>   | 1,415      | 1,895      | 2,365       | 2,998      | 3,499       | <b>7</b>   |
| <b>8</b>   | 1,397      | 1,860      | 2,306       | 2,896      | 3,355       | <b>8</b>   |
| <b>9</b>   | 1,383      | 1,833      | 2,262       | 2,821      | 3,250       | <b>9</b>   |
| <b>10</b>  | 1,372      | 1,812      | 2,228       | 2,764      | 3,169       | <b>10</b>  |
| <b>11</b>  | 1,363      | 1,796      | 2,201       | 2,718      | 3,106       | <b>11</b>  |
| <b>12</b>  | 1,356      | 1,782      | 2,179       | 2,681      | 3,055       | <b>12</b>  |
| <b>13</b>  | 1,350      | 1,771      | 2,160       | 2,650      | 3,012       | <b>13</b>  |
| <b>14</b>  | 1,345      | 1,761      | 2,145       | 2,624      | 2,977       | <b>14</b>  |
| <b>15</b>  | 1,341      | 1,753      | 2,131       | 2,602      | 2,947       | <b>15</b>  |
| <b>16</b>  | 1,337      | 1,746      | 2,120       | 2,583      | 2,921       | <b>16</b>  |
| <b>17</b>  | 1,333      | 1,740      | 2,110       | 2,567      | 2,898       | <b>17</b>  |
| <b>18</b>  | 1,330      | 1,734      | 2,101       | 2,552      | 2,878       | <b>18</b>  |
| <b>19</b>  | 1,328      | 1,729      | 2,093       | 2,539      | 2,861       | <b>19</b>  |
| <b>20</b>  | 1,325      | 1,725      | 2,086       | 2,528      | 2,845       | <b>20</b>  |
| <b>21</b>  | 1,323      | 1,721      | 2,080       | 2,518      | 2,831       | <b>21</b>  |
| <b>22</b>  | 1,321      | 1,717      | 2,074       | 2,508      | 2,819       | <b>22</b>  |
| <b>23</b>  | 1,319      | 1,714      | 2,069       | 2,500      | 2,807       | <b>23</b>  |
| <b>24</b>  | 1,318      | 1,711      | 2,064       | 2,492      | 2,797       | <b>24</b>  |
| <b>25</b>  | 1,316      | 1,708      | 2,060       | 2,485      | 2,787       | <b>25</b>  |

| <b>d.f</b> | $t_{0.10}$ | $t_{0.05}$ | $t_{0.025}$ | $t_{0.01}$ | $t_{0.005}$ | <b>d.f</b> |
|------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| <b>26</b>  | 1,315      | 1,706      | 2,056       | 2,479      | 2,779       | <b>26</b>  |
| <b>27</b>  | 1,314      | 1,703      | 2,052       | 2,473      | 2,771       | <b>27</b>  |
| <b>28</b>  | 1,313      | 1,701      | 2,048       | 2,467      | 2,763       | <b>28</b>  |
| <b>29</b>  | 1,311      | 1,699      | 2,045       | 2,462      | 2,756       | <b>29</b>  |
| <b>30</b>  | 1,310      | 1,697      | 2,042       | 2,457      | 2,750       | <b>30</b>  |
| <b>31</b>  | 1,309      | 1,696      | 2,040       | 2,453      | 2,744       | <b>31</b>  |
| <b>32</b>  | 1,309      | 1,694      | 2,037       | 2,449      | 2,738       | <b>32</b>  |
| <b>33</b>  | 1,308      | 1,692      | 2,035       | 2,445      | 2,733       | <b>33</b>  |
| <b>34</b>  | 1,307      | 1,691      | 2,032       | 2,441      | 2,728       | <b>34</b>  |
| <b>35</b>  | 1,306      | 1,690      | 2,030       | 2,438      | 2,724       | <b>35</b>  |
| <b>36</b>  | 1,306      | 1,688      | 2,028       | 2,434      | 2,719       | <b>36</b>  |
| <b>37</b>  | 1,305      | 1,687      | 2,026       | 2,431      | 2,715       | <b>37</b>  |
| <b>38</b>  | 1,304      | 1,686      | 2,024       | 2,429      | 2,712       | <b>38</b>  |
| <b>39</b>  | 1,303      | 1,685      | 2,023       | 2,426      | 2,708       | <b>39</b>  |
| <b>40</b>  | 1,303      | 1,684      | 2,021       | 2,423      | 2,704       | <b>40</b>  |
| <b>41</b>  | 1,303      | 1,683      | 2,020       | 2,421      | 2,701       | <b>41</b>  |
| <b>42</b>  | 1,302      | 1,682      | 2,018       | 2,418      | 2,698       | <b>42</b>  |
| <b>43</b>  | 1,302      | 1,681      | 2,017       | 2,416      | 2,695       | <b>43</b>  |
| <b>44</b>  | 1,301      | 1,680      | 2,015       | 2,414      | 2,692       | <b>44</b>  |
| <b>45</b>  | 1,301      | 1,679      | 2,014       | 2,412      | 2,690       | <b>45</b>  |
| <b>46</b>  | 1,300      | 1,679      | 2,013       | 2,410      | 2,687       | <b>46</b>  |
| <b>47</b>  | 1,300      | 1,678      | 2,012       | 2,408      | 2,685       | <b>47</b>  |
| <b>48</b>  | 1,299      | 1,677      | 2,011       | 2,407      | 2,682       | <b>48</b>  |
| <b>49</b>  | 1,299      | 1,677      | 2,010       | 2,405      | 2,680       | <b>49</b>  |
| <b>50</b>  | 1,299      | 1,676      | 2,009       | 2,403      | 2,678       | <b>50</b>  |
| <b>51</b>  | 1,298      | 1,675      | 2,008       | 2,402      | 2,676       | <b>51</b>  |
| <b>52</b>  | 1,298      | 1,675      | 2,007       | 2,400      | 2,674       | <b>52</b>  |
| <b>53</b>  | 1,298      | 1,674      | 2,006       | 2,399      | 2,672       | <b>53</b>  |
| <b>54</b>  | 1,297      | 1,674      | 2,005       | 2,397      | 2,670       | <b>54</b>  |

| <b>d.f</b> | $t_{0.10}$ | $t_{0.05}$ | $t_{0.025}$ | $t_{0.01}$ | $t_{0.005}$ | <b>d.f</b> |
|------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| <b>55</b>  | 1,297      | 1,673      | 2,004       | 2,396      | 2,668       | <b>55</b>  |
| <b>56</b>  | 1,297      | 1,673      | 2,003       | 2,395      | 2,667       | <b>56</b>  |
| <b>57</b>  | 1,297      | 1,672      | 2,002       | 2,394      | 2,665       | <b>57</b>  |
| <b>58</b>  | 1,296      | 1,672      | 2,002       | 2,392      | 2,663       | <b>58</b>  |
| <b>59</b>  | 1,296      | 1,671      | 2,001       | 2,391      | 2,662       | <b>59</b>  |
| <b>60</b>  | 1,296      | 1,671      | 2,000       | 2,390      | 2,660       | <b>60</b>  |
| <b>61</b>  | 1,296      | 1,670      | 2,000       | 2,389      | 2,659       | <b>61</b>  |
| <b>62</b>  | 1,295      | 1,670      | 1,999       | 2,388      | 2,657       | <b>62</b>  |
| <b>63</b>  | 1,295      | 1,669      | 1,998       | 2,387      | 2,656       | <b>63</b>  |
| <b>64</b>  | 1,295      | 1,669      | 1,998       | 2,386      | 2,655       | <b>64</b>  |
| <b>65</b>  | 1,295      | 1,669      | 1,997       | 2,385      | 2,654       | <b>65</b>  |
| <b>66</b>  | 1,295      | 1,668      | 1,997       | 2,384      | 2,652       | <b>66</b>  |
| <b>67</b>  | 1,294      | 1,668      | 1,996       | 2,383      | 2,651       | <b>67</b>  |
| <b>68</b>  | 1,294      | 1,668      | 1,995       | 2,382      | 2,650       | <b>68</b>  |
| <b>69</b>  | 1,294      | 1,667      | 1,995       | 2,382      | 2,649       | <b>69</b>  |
| <b>70</b>  | 1,294      | 1,667      | 1,994       | 2,381      | 2,648       | <b>70</b>  |
| <b>71</b>  | 1,294      | 1,667      | 1,994       | 2,380      | 2,647       | <b>71</b>  |
| <b>72</b>  | 1,293      | 1,666      | 1,993       | 2,379      | 2,646       | <b>72</b>  |
| <b>73</b>  | 1,293      | 1,666      | 1,993       | 2,379      | 2,645       | <b>73</b>  |
| <b>74</b>  | 1,293      | 1,666      | 1,993       | 2,378      | 2,644       | <b>74</b>  |
| <b>75</b>  | 1,293      | 1,665      | 1,992       | 2,377      | 2,643       | <b>75</b>  |
| <b>76</b>  | 1,293      | 1,665      | 1,992       | 2,376      | 2,642       | <b>76</b>  |
| <b>77</b>  | 1,293      | 1,665      | 1,991       | 2,376      | 2,641       | <b>77</b>  |
| <b>78</b>  | 1,292      | 1,665      | 1,991       | 2,375      | 2,640       | <b>78</b>  |
| <b>79</b>  | 1,292      | 1,664      | 1,990       | 2,374      | 2,640       | <b>79</b>  |
| <b>80</b>  | 1,292      | 1,664      | 1,990       | 2,374      | 2,639       | <b>80</b>  |
| <b>81</b>  | 1,292      | 1,664      | 1,990       | 2,373      | 2,638       | <b>81</b>  |
| <b>82</b>  | 1,292      | 1,664      | 1,989       | 2,373      | 2,637       | <b>82</b>  |
| <b>83</b>  | 1,292      | 1,663      | 1,989       | 2,372      | 2,636       | <b>83</b>  |

| <b>d.f</b>  | $t_{0.10}$ | $t_{0.05}$ | $t_{0.025}$  | $t_{0.01}$ | $t_{0.005}$ | <b>d.f</b>  |
|-------------|------------|------------|--------------|------------|-------------|-------------|
| <b>84</b>   | 1,292      | 1,663      | 1,989        | 2,372      | 2,636       | <b>84</b>   |
| <b>85</b>   | 1,292      | 1,663      | 1,988        | 2,371      | 2,635       | <b>85</b>   |
| <b>86</b>   | 1,291      | 1,663      | 1,988        | 2,370      | 2,634       | <b>86</b>   |
| <b>87</b>   | 1,291      | 1,663      | 1,988        | 2,370      | 2,634       | <b>87</b>   |
| <b>88</b>   | 1,291      | 1,662      | 1,987        | 2,369      | 2,633       | <b>88</b>   |
| <b>89</b>   | 1,291      | 1,662      | <b>1,987</b> | 2,369      | 2,632       | <b>89</b>   |
| <b>90</b>   | 1,291      | 1,662      | 1,987        | 2,368      | 2,632       | <b>90</b>   |
| <b>91</b>   | 1,291      | 1,662      | 1,986        | 2,368      | 2,631       | <b>91</b>   |
| <b>92</b>   | 1,291      | 1,662      | 1,986        | 2,368      | 2,630       | <b>92</b>   |
| <b>93</b>   | 1,291      | 1,661      | 1,986        | 2,367      | 2,630       | <b>93</b>   |
| <b>94</b>   | 1,291      | 1,661      | 1,986        | 2,367      | 2,629       | <b>94</b>   |
| <b>95</b>   | 1,291      | 1,661      | 1,985        | 2,366      | 2,629       | <b>95</b>   |
| <b>96</b>   | 1,290      | 1,661      | 1,985        | 2,366      | 2,628       | <b>96</b>   |
| <b>97</b>   | 1,290      | 1,661      | 1,985        | 2,365      | 2,627       | <b>97</b>   |
| <b>98</b>   | 1,290      | 1,661      | 1,984        | 2,365      | 2,627       | <b>98</b>   |
| <b>99</b>   | 1,290      | 1,660      | 1,984        | 2,365      | 2,626       | <b>99</b>   |
| <b>Inf.</b> | 1,290      | 1,660      | 1,984        | 2,364      | 2,626       | <b>Inf.</b> |

## Lampiran 14

## DOKUMENTASI



Gambar 13.1 Nasabah Menerima Kuesioner dan Mengisinya



Gambar 13.2 Nababah Menyerahkan Jawaban Kuesioner



Gambar 13.3 Pengambilan Jawaban dan Wawancara di Rumah Nasabah



Gambar 13.4 Wawancara dengan Direktur PT. BPR Sukowono Arthajaya



Gambar 13.5 Wawancara dengan Staff Kredit



Gambar 13.6 Kondisi Depan BPR Sukowono Arthajaya

## Lampiran 15

## SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121  
Telepon: 0331-334988, 330738 Fax: 0331-334988  
Laman: www.fkip.unej.ac.id

Nomor : 1891 /UN25.1.5/LT/2018  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

01 MAR 2018

Yth. Direktur PT. BPR Sukowono Arthajaya  
Jember

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa FKIP Universitas Jember di bawah ini.

Nama : Badrul Huda  
NIM : 130210301059  
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Berkeinginan dengan penyelesaian studinya, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di PT. BPR Sukowono Arthajaya Jember yang Saudara pimpin dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember".

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Saudara berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian atas perkenan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan I,



Dr. Suratno, M.Si  
NIP. 19670625 199203 1 003

## Lampiran 16

## SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN



**PT. BPR "SUKOWONO ARTHAJAYA"**  
Jl. Jend. Achmad Yani No. 9 Telp (0331) 566054 - 566966 FAX. 0331 567313  
**SUKOWONO - JEMBER**

---

**SURAT KETERANGAN**  
No.015/SAJ/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini :

|         |   |
|---------|---|
| Nama    | : Suharsono, SH   |
| Jabatan | : Direktur PT.BPR Sukowono Arthajaya  |
| Alamat  | : PT.BPR Sukowono Arthajaya<br>Jl. Jend Achmad Yani No. 9 Sukowono – jember |

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

|                |                      |
|----------------|----------------------|
| Nama Mahasiswa | : Badrul Huda        |
| Nim            | : 130210301059       |
| Program Studi  | : Pendidikan Ekonomi |

Telah melaksanakan kegiatan penelitian di PT.BPR Sukowono Arthajaya mulai tanggal 06 Februari 2018 sampai dengan 13 maret 201.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan dengan semestinya.

Sukowono, 13 maret 2018  
PT.BPR Sukowono Arthajaya



**SUHARSONO, SH**  
Direktur PT.BPR Sukowono Arthajaya

## Lampiran 17

## LEMBAR KONSULTASI



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Alamat : Jalan Kalimantan III/37 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162 Telp/Fax (0331) 33488 Jember  
68121

Nama : Badrul Huda  
NIM/Angkatan : 130210301059  
Jurusan/Program Studi : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember  
Dosen Pembimbing I : Dr. Sukidin, M. Pd

## KEGIATAN KONSULTASI

| No  | Hari/Tanggal   | Materi Konsultasi  | Tanda Tangan |
|-----|----------------|--------------------|--------------|
| 1.  | 28 - 08 - 2017 | BAB I              |              |
| 2.  | 25 - 08 - 2017 | BAB I, II          |              |
| 3.  | 15 - 09 - 2017 | BAB I, II          |              |
| 4.  | 22 - 09 - 2017 | BAB I, II          |              |
| 5.  | 06 - 10 - 2017 | BAB I, II, III     |              |
| 6.  | 13 - 10 - 2017 | BAB I, II, III     |              |
| 7.  | 20 - 10 - 2017 | BAB I, II, III     |              |
| 8.  | 29 - 11 - 2017 | BAB I, II, III ACC |              |
| 9.  | 12 - 02 - 2018 | Revisi Seminar     |              |
| 10. | 17 - 07 - 2018 | BAB IV dan V       |              |
| 11. | 10 - 08 - 2018 | BAB IV dan V       |              |
| 12. | 10 - 08 - 2018 | BAB IV dan V ACC   |              |
| 13. |                |                    |              |
| 14. |                |                    |              |
| 15. |                |                    |              |

## Catatan :

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Alamat : Jalan Kalimantan III/37 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162 Telp/Fax (0331) 33488 Jember  
68121

Nama : Badrul Huda  
NIM/Angkatan : 130210301059  
Jurusan/Program Studi : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.  
Dosen Pembimbing II : Dra. Sri Wahyuni, M. Si

KEGIATAN KONSULTASI

| No  | Hari/Tanggal | Materi Konsultasi       | Tanda Tangan |
|-----|--------------|-------------------------|--------------|
| 1.  | 29-7-2017    | BAB I, II, III          | SR           |
| 2.  | 29-8-2017    | BAB I, II, III          | SR           |
| 3.  | 20-9-2017    | BAB I, II, III          | SR SR        |
| 4.  | 5-10-2017    | BAB I, II, III          | SR SR        |
| 5.  | 23-10-2017   |                         | SR SR        |
| 6.  | 24-10-2017   | all seminar             | SR SR        |
| 7.  | 01-03-2018   | Revisi Seminar Proposal | SR SR        |
| 8.  | 10-03-2018   | Revisi Seminar Proposal | SR SR        |
| 9.  | 17-08-2018   | BAB 4, 5                | SR SR        |
| 10. | 23-08-2018   | BAB IV dan V            | SR SR        |
| 11. | 30-08-2018   | BAB IV dan V            | SR SR        |
| 12. | 13-09-2018   | BAB IV dan V            | SR SR        |
| 13. |              |                         | SR           |
| 14. | 24-09-2018   | all ujian               |              |
| 15. |              |                         |              |

Catatan :

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi

**Lampiran 18****DAFTAR RIWAYAT HIDUP****A. Identitas**

Nama : Badrul Huda  
 Tempat/Tanggal Lahir : Banyuwangi, 23 Mei 1995  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Agama : Islam  
 Status : Menikah  
 Alamat : Desa Bagorejo RT 05 RW 04 Kecamatan Srono  
 Kabupaten Banyuwangi  
 E-mail : Badrulhuda1995@gmail.com  
 Orang Tua : Ayah : Alm Ihyak  
 Pekerjaan : Wiraswasta  
 Ibu : Almh Sunalis  
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

**B. Pendidikan**

| No. | Nama Sekolah     | Tempat                            | Tahun Lulus |
|-----|------------------|-----------------------------------|-------------|
| 1   | SDN Gintangan 02 | Kec. Blimbingsari, Kab Banyuwangi | 2007        |
| 2   | SMPN 1 Rogojampi | Kec. Rogojampi, Kab Banyuwangi    | 2010        |
| 3   | SMAN Rogojampi   | Kec. Rogojampi, Kab Banyuwangi    | 2013        |