

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT
DI PT. BPR. JATIM BANYUWANGI**

SKRIPSI



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi - Universitas Jember



Oleh :

Verline
No. Induk



EFA NURMALIA

NIM : 010810201047

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2005

JUDUL SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN
KREDIT DI PT. BPR JATIM BANYUWANGI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Efa Nurmalia
NIM : 010810201047
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

19 Februari 2005

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

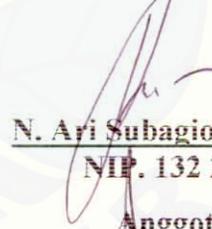
Susunan Panitia Penguji

Ketua,



Drs. H. Marjanto, MM
NIP. 130 324 100

Sekretaris,



N. Ari Subagio, SE, M.Si
NIP. 132 258 073

Anggota,

Drs. H. Soewardi, MM
NIP. 131 129 286



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,



Dr. H. Sarwedi, MM
NIP. 131 276 658

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit di PT BPR Jatim Banyuwangi
Nama : Efa Nurmalia
NIM : 010810201047
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

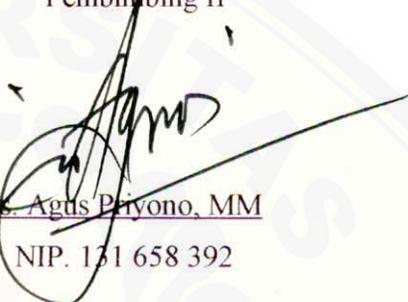
Pembimbing I



Drs. H. Soewardi, MM

NIP. 131 129 286

Pembimbing II



Drs. Agus Priyono, MM

NIP. 131 658 392

Ketua Jurusan,



Dra. Diah Yulisetiarni, Msi

NIP. 131 624 474

Tanggal Persetujuan : Februari 2005

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecilku ini kepada:

Islam

Yang telah memberikan kekuatan dan petunjuk dalam menghadapi cobaan serta dalam menjalani kehidupan ini

Bapak dan Ibu

yang tak pernah kering akan do'a

Kakakku Husnul dan Adikku Riska

Terima kasih atas Do'a dan Dukungannya

Mutiara Hatiku Rozak

Yang selalu menemaniku dalam suka dan duka

The Best My Friends

(Ani, Samsul, Priss)

Tanpa kalian Skripsiku Ora mari

Bulekku tercinta (IIN)

Terima kasih atas doa dan dukungannya

Almamater yang kujunjung tinggi

Dorongan dan semangat kalian telah membantu dalam menyelesaikan karyaku ini

Diriku.

MOTTO

**Keridhaan Allah tergantung pada keridhaan
kedua orang tua, dan kemurkaan Allah tergantung
kepada kemurkaan kedua orang tua
(Riwayat Tirmdzi)**

**Berdoa tanpa ihtikar itu bohong, ihtikar tanpa
berdoa itu sombong
(Pak Ilik)**

**Janganlah kamu terlalu menyesali terhadap
kegagalan yang telah kamu alami dan janganlah
terlalu gembira terhadap kesuksesan yang telah
kamu capai Allah tidaklah menyukai orang – orang
yang sombong dan bersikap angkuh.
(Q.S Al Hadid:23)**

**Sebagian dari kebaikan seorang muslim adalah
meninggalkan apa yang tak bermanfaat baginya
(Al- Hadits)**

ABSTRAKSI

Efa Nurmalia. 010810201047. Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit di PT. BPR Jatim Banyuwangi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Suku bunga (X_1), syarat pinjaman (X_2), prosedur kredit (X_3), pelayanan (X_4), lokasi (X_5), terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di PT. BPR Jatim Banyuwangi.

Penelitian ini menggunakan metode survei, dan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda dan untuk menguji hipotesis yang diajukan menggunakan uji-t, uji F, koefisien determinasi berganda dan determinasi parsial.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan regresi linear berganda dapat dilihat nilai koefisien dari uji F (F_{hitung}) yang dibandingkan dengan F_{tabel} sebesar $25,522 > 4,130018$ sehingga dapat disimpulkan bahwa lima variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah karena $F_{hitung} > F_{tabel}$. Sementara dengan menggunakan uji-t dapat dilihat bahwa : pada X_1 $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,343 > 1,6909$, sehingga suku bunga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, pada X_2 $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,933 > 1,6909$ artinya bahwa syarat pinjam (X_2) signifikan terhadap keputusan nasabah, pada X_3 $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,102 > 1,6909$ sehingga prosedur kredit (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah, pada X_4 : $t_{hitung} > t_{tabel}$ adalah $3,572 > 1,6909$ sehingga pelayanan (X_4) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, pada X_5 lokasi (X_5) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ adalah $2,603 > 1,6909$. Pada koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,759 artinya 75,9% variasi dari keputusan nasabah bisa dijelaskan oleh lima variabel bebas, sedangkan sisanya ($100\% - 75,9\% = 24,1\%$) dijelaskan oleh faktor lain. Untuk koefisien determinasi parsial, (r^2) = 24,9% kontribusi yang dapat diberikan oleh variabel suku bunga (X_1) terhadap keputusan nasabah, 42,8% kontribusi yang dapat diberikan variabel syarat pinjaman (X_2) terhadap keputusan nasabah 16,4% kontribusi yang dapat diberikan oleh variabel prosedur kredit (X_3) terhadap keputusan nasabah, 9,3% kontribusi yang dapat diberikan oleh variabel pelayanan (X_4) terhadap keputusan nasabah, 6,6% kontribusi yang dapat diberikan oleh variabel lokasi (X_5) terhadap keputusan nasabah.

Dari hasil pembahasan dapat dilihat bahwa lima variabel bebas berpengaruh signifikan baik secara simultan ataupun secara parsial terhadap keputusan nasabah. Dan variabel yang paling dominan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di PT BPR Jatim Banyuwangi.

KATA PENGANTAR

Dengan segenap rasa Syukur Alhamdulillah yang tak terhingga penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat, Taufik dan HidayahNya sehingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi yang berjudul “ Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit di PT BPR Jatim Banyuwangi”

Skripsi ini tentunya masih dalam keadaan jauh dari sempurna, baik secara materi ataupun penulisannya. Berkat adanya dukungan serta bantuan dari semua pihak yang diberikan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan, maka pada kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bpk. Dr. Sarwedi, MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan bekal ilmu.
2. Bapak Drs. H. Soewardi, MM dan Drs. Agus Priyono, MM, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati memberikan petunjuk serta saran yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Diah Yulisetiari, Msi, selaku ketua Jurusan Manajemen
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing dan mendidik penulis dalam menuntut ilmu di kampus tercinta UNEJ, serta seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
5. Pimpinan dan seluruh karyawan PT.BPR Jatim Banyuwangi yang telah memberikan ijin untuk penelitian dan membantu memberikan segala informasi dalam pengambilan data skripsi ini.
6. Kelurga besarku di Banyuwangi terima kasih atas doa dan dukungannya.
7. Bapak Ilyas sekeluarga, informasi yang bapak berikan sangat bermanfaat bagi saya
8. Bapak Agus dan Ibu Endah sekeluarga di Kreongan, terima kasih atas doanya

9. Sohipku Samsul, Ani, Priss, Nita, Lila, dan Budhur, terima kasih atas bantuan dan dorongan yang kalian berikan selama ini
10. Teman tidurku Nining, semua nasehat yang kamu berikan akan Ku ingat selalu
11. Arek-arek Kost Putri Ayu Bagas Mbok Ainun, Yuni, Erma, Shinto, Su'tin, SuAri, Si jago Uti', Sumai, Henai, Dian, Lillo, Perot, Erlin, Neneng, Indrot, Atun, Atul, terima kasih atas kebersamaan dan doanya
12. Penghuni Villa Gmuk Kerang "kang Rodien, Mas Samsul, dik Jay dan dik Temmy, Ma'de Galih" terima kasih atas tempat dan waktu yang kalian berikan dalam pengetikan skripsi ini
13. Teman-teman seperjuangan di MGL '2001, Anang, Khayan dan semuanya saja, matur nuwun atas kebersamaan kita selama ini
14. Serta semua pihak yang belum kami sebutkan satu persatu dalam kesempatan ini, terima kasih atas segalanya.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada kami akan mendapatkan pahala disisi Allah SWT. Harapan kami semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan mereka yang memerlukannya.

Jember, Februari 2005

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Baatsan Masalah.....	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	6
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.2.2 Pengertian Pemasaran Bank.....	7
2.2.3 Tujuan Pemasaran Bank.....	7
2.2.4 Konsep-konsep Pemasaran.....	9
2.2.5 Perbankan.....	10
2.2.6 Bank Perkreditan Rakyat.....	13
2.2.7 Perkreditan dalam Dunia Perbankan.....	13
2.2.8 Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan kredit.....	20

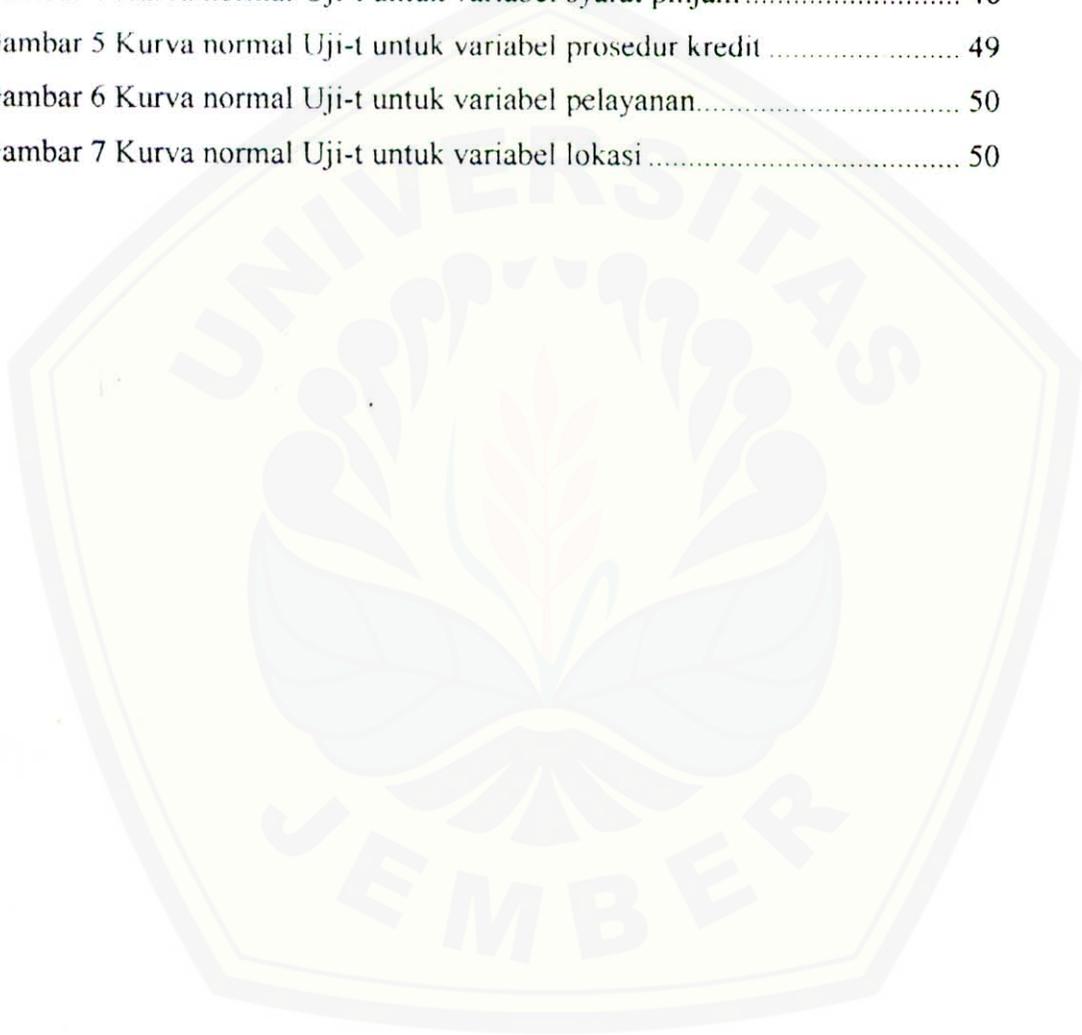
2.3	Hipotesis Penelitian	22
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Rancangan Penelitian	23
3.2	Metode Pengambilan Sampel	23
3.3	Metode Pengumpulan Data	24
3.4	Cara Pengumpulan Data	25
3.5	Definisi Operasional Variabel	25
3.5.1	Definisi Operasional Variabel	25
3.5.2	Teknik Pengukuran	27
3.5.3	Metode Pengujian Instrumen	28
3.5.4	Metode Analisis Data	30
3.6	Kerangka Pemecahan Masalah	33
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	35
4.1.2	Usaha dan Produk	35
4.2	Gambaran Umum Nasabah	36
4.2.1	Pembagian Nasabah	36
4.2.2	Karakteristik Responden	36
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.3.1	Uji Validitas	40
4.3.2	Uji Reliabilitas	42
4.4	Metode Analisis Data	43
4.4.1	Regresi Linier Berganada	43
4.4.2	Uji Hipotesis	45
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN		54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN - LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Sampel Dari Masing-Masing Kredit	24
Tabel 4.1 Pembagian Nasabah.....	36
Tabel 4.2 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	38
Tabel 4.3 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	38
Tabel 4.4 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	39
Tabel 4.5 Validitas Suku Bunga	40
Tabel 4.6 Validitas Syarat Pinjaman.....	41
Tabel 4.7 Validitas Prosedur Kredit.....	41
Tabel 4.8 Validitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.9 Validitas Lokasi	42
Tabel 4.10 Validitas Keputusan Nasabah	42
Tabel 4.11 Reliabilitas Variabel Bebas terhadap Keputusan Nasabah	43
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	44
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Uji Secara bersama-sama (Uji F)	46
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Keputusan Nasabah secara Parsial (Uji t).....	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi Berganda (R^2)	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi Parsial (r^2).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemecahan Masalah	33
Gambar 2 Kurva Normal Uji F satu sisi	46
Gambar 3 Kurva normal Uji-t untuk variabel suku bunga	48
Gambar 4 Kurva normal Uji-t untuk variabel syarat pinjam	48
Gambar 5 Kurva normal Uji-t untuk variabel prosedur kredit	49
Gambar 6 Kurva normal Uji-t untuk variabel pelayanan.....	50
Gambar 7 Kurva normal Uji-t untuk variabel lokasi	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 2 : Hasil Perhitungan Kuesioner

Lampiran 3 : Hasil Perhitungan Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 : Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

Lampiran 5 : Hasil daftar f tabel dan t tabel





I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sasaran utama pembangunan jangka panjang adalah terciptanya landasan yang kuat bagi bangsa Indonesia untuk tumbuh dan berkembang atas kekuatannya sendiri menuju masyarakat adil dan makmur materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Sedangkan yang menjadi titik berat dalam pembangunan jangka panjang itu adalah keseimbangan antara bidang pertanian dan industri yang berarti bahwa sebagian usaha pembangunan diarahkan pada pembangunan ekonomi, sedangkan pembangunan dibidang lain bersifat menunjang dan melengkapi bidang ekonomi. Salah satu faktor yang menunjang Indonesia dalam melaksanakan pembangunan adalah lembaga keuangan.

Telah diketahui bersama bahwa dalam perekonomian, bank memegang peranan penting selaku Lembaga Keuangan yang membantu pemerintah dalam mencapai kemakmuran, Undang-Undang Pokok Perbankan No. 7 Tahun 1992 menyebutkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Oleh karena itu kegiatan utama Bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan melepaskannya kembali kepada masyarakat melalui kredit.

Undang-Undang pokok perbankan No. 7 Tahun 1992 yang didalamnya berisi tentang peraturan-peraturan perbankan berdasarkan pada pasal 6 dan 13 Undang-Undang No. 7 tahun 1992, dibuka kemungkinan bank untuk melakukan kegiatan usaha dalam bentuk memberikan pembiayaan bagi nasabah sesuai dengan ketentuan dalam peraturan pemerintah No. 72 tahun 1992 tentang BPR dan terdapat beberapa perusahaan yang memberikan peluang yang lebih besar bagi pengembangan usaha perbankan di Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa system perbankan ini dikembangkan dengan tujuan :

1. Memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat dengan sistem perbankan konvensional mobilisasi dana masyarakat dapat dilakukan secara luas oleh system perbankan konvensional yang menerapkan system suku bunga.
2. Membuka peluang pembiayaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip suku bunga, konsep yang diterapkan adalah hubungan debitur dan kreditur.
3. Menemukan kebutuhan akan produk dan jasa perbankan yang memiliki keunggulan komparatif biaya.

PT. BPR Jatim Banyuwangi merupakan salah satu dari lembaga keuangan yang bergerak dibidang perbankan dengan tugas utamanya adalah pemberian kredit. BPR ini dituntut dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dengan mengetahui apa yang dikehendaki oleh para nasabahnya, hal ini dilakukan dalam rangka memenuhi keinginan nasabahnya. Hal ini sangat penting untuk dilakukan oleh manajemen pihak BPR untuk mengetahui apa yang dikehendaki oleh para nasabahnya, mengingat usaha perbankan adalah usaha yang modal dasarnya adalah kepercayaan. Bila secara psikologi masyarakat sudah tidak percaya lagi pada suatu lembaga perbankan, maka tidak menutup kemungkinan mereka akan mengalihkan dananya pada lembaga perbankan lainnya. Faktor lokasi juga dapat dijadikan pertimbangan oleh nasabah. Lokasi yang terlalu jauh, terpencil dan kurang aman akan dihindari oleh nasabah (Summarni dan soeprihanto, 1987: 102)

Permasalahan yang timbul kemudian adalah sejauh mana pihak Bank mampu mempengaruhi keputusan nasabah terhadap pengambilan kredit pada lembaganya dan variabel-variabel apa saja yang dapat disajikan indikator sebagai variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit khususnya pada BPR Jatim Banyuwangi.

1.2 Perumusan Masalah

Nasabah yang akan megambil kredit dari suatu bank mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu antara lain : jumlah kredit yang diberikan

dengan menggunakan sistem suku bunga, selain itu syarat pinjaman yang lunak, kenyamanan, dan pelayanan yang memuaskan serta prosedur pinjaman yang mudah. Oleh karena itu perlu adanya suatu identifikasi variabel-variabel yang berpengaruh dan dominasi terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, karena itu ketidaktepatan dalam identifikasi akan berakibat buruk pada performance dari BPR ini.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan dua masalah, yakni :

1. Bagaimanakah pengaruh variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, pelayanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PT. BPR Jatim Banyuwangi?
2. Variabel mana yang dominan pengaruhnya diantara variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, pelayanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PT. BPR Jatim Banyuwangi ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor suku bunga, syarat pinjaman, prosedur, pelayanan dan lokasi terhadap pengambilan keputusan.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti dan akademisi
sebagai masukan dan tambahan pengetahuan untuk kajian selanjutnya khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan kredit.
2. Bagi perusahaan
Sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan menetapkan kebijaksanaan pemberian kredit.

3. Nasabah

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mengambil kredit.

4. Pemerintah

Sebagai bahan pertimbangan dalam merekrut dan menetapkan kebijakan yang mendukung perkembangan perbankan nasional.

1.4 Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka dalam pembahasan perlu adanya batasan, yaitu dalam hal ini yang dianalisis nasabah yang mengambil kredit yang tercatat mulai bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2004.



II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan kredit juga pernah dilakukan Hayati (1998) pada PT BPR Arta Swasembada Mojosari Mojokerto. Penelitian tersebut menganalisa besarnya pengaruh dari masing-masing faktor, yaitu suku bunga, jaminan, prosedur, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa masing-masing faktor berpengaruh terhadap keputusan untuk mengambil kredit. Selain itu dari uji Contingency diketahui bahwa prosedur yang mudah merupakan faktor yang paling dominant dalam keputusan untuk mengambil kredit.

Penelitian yang sama pernah dilakukan oleh Prasetyaning (1994), dengan penelitiannya yang berjudul "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah tabungan masyarakat di Bank Bumi Daya (BBD) Cabang Madiun". Setelah diuji dengan analisis regresi berganda hasilnya adalah bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah tabungan masyarakat di Bank BBD Cabang Madiun adalah kepercayaan, lokasi, pelayanan, pendapatan dan suku bunga.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah penggunaan variabel terikat terhadap variabel bebas yang sama, selain itu penelitian ini juga sama-sama menganalisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jasa perbankan, yaitu suku bunga, prosedur kredit, pelayanan, syarat pinjaman dan lokasi.

Adapun perbedaan adalah sebagai berikut :

1. Obyek penelitian berbeda, penelitian ini dilakukan di PT BPR Jatim Banyuwangi, sementara penelitian terdahulu dilakukan di PT BPR Arta Swasembada Mojosari Mojokerto dan Bank Bumi Daya (BBD) Cabang Madiun.

2. Metode analisis yang digunakan pada Hayati (1998) adalah Chi-square dan Contigeny. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan Regresi Linier berganda.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang, dan mendapatkan laba. Pemasaran merupakan sebuah faktor penting dalam suatu siklus yang bermula dan berakhir dengan kebutuhan konsumen. Beberapa ahli telah mengemukakan definisi tentang pemasaran yang kelihatannya agak berbeda meskipun sebenarnya sama. Perbedaan ini disebabkan karena mereka meninjau pemasaran dari segi yang berbeda-beda, ada yang menitikberatkan pada segi fungsi, segi barangnya, segi kelembagaanya, segi manajemennya, dan ada pula yang menitikberatkan dari semua segi tersebut sebagai suatu sistem.

Secara definitif, pengertian tentang pemasaran tersebut antara lain:

1. pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain. (Kotler, 1997:4)
2. pemasaran adalah suatu kegiatan usaha yang mengarahkan aliran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen atau pemakai (Swastha, 1990:7)
3. pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan, baik pada pembeli yang ada maupun pembeli potensial (Sumarni dan Suprihanto, 1995:231)
4. pemasaran adalah proses pengelolaan yang bertanggung jawab untuk mengidentifikasi, mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan secara menguntungkan (Hindle, 1993:148)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.

2.2.2 Pengertian Pemasaran Bank

Pengertian pemasaran bagi setiap perusahaan tidak ada perbedaan. Hanya yang menjadi masalah adalah penerapan pemasaran untuk setiap jenis perusahaan memiliki karakteristik tersendiri. Misalnya, pemasaran yang dijalankan untuk perusahaan yang menghasilkan produk berupa barang tentu akan sangat berbeda dengan perusahaan yang memiliki produk jasa seperti perusahaan keuangan. Bank sebagai perusahaan yang bergerak dibidang keuangan, produk yang diperjualbelikan merupakan jasa keuangan. Oleh karena itu, perlakuan pemasaran terhadap dunia perbankan pun sedikit berbeda dengan perusahaan lainnya.

Secara umum pengertian pemasaran bank adalah: (Kasmir, 2004:65)

Suatu proses untuk menciptakan dan mempertukarkan produk dan jasa bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara memberikan kepuasan.

2.2.3 Tujuan Pemasaran Bank

Secara umum tujuan pemasaran bank adalah untuk: (Kasmir, 2004:66)

1. Memaksimalkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.
2. Memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah. Nasabah yang puas akan menjadi ujung tombak pemasaran selanjutnya, karena kepuasan ini akan ditularkan kepada nasabah lainnya melalui ceritanya (getuk tular).

3. Memaksimalkan pilihan (ragam produk) dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk bank sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula.
4. Memaksimalkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.

Kepuasan pelanggan dalam dunia perbankan harus diartikan secara menyeluruh, jangan sepotong-sepotong. Artinya, nasabah akan merasa sangat puas bila komponen kepuasan tersebut dapat terpenuhi secara lengkap. (Kasmir,2004:67)

Berikut ini kepuasan nasabah dalam dunia perbankan sebagai berikut:

1. *Tangibles*

Merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.

2. *Responsivitas*

Yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu

3. *Assurance*

Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

4. *Reliabilitas*

Yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya. Untuk mendukung hal ini maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.

5. *Empati*

Yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara tepat dan cepat.

2.2.4 Konsep-Konsep Pemasaran

Dalam kegiatan pemasaran terdapat beberapa konsep yang mana masing-masing konsep memiliki tujuan yang berbeda. Saat ini terdapat 5 konsep dalam pemasaran dimana masing-masing konsep saling bersaing satu sama lainnya. Setiap konsep dijadikan landasan pemasaran oleh masing-masing perusahaan untuk menjalankan kegiatan pemasarannya (Kasmir,2004:68).

Adapun konsep-konsep yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1 Konsep Produksi

Konsep ini menyatakan bahwa konsumen akan menyukai produk yang tersedia dan selaras dengan kemampuan mereka dan oleh karenanya manajemen harus berkonsentrasi pada peningkatan efisiensi produksi dan efisiensi distribusi.

2 Konsep Produk

Konsep produk berpegang teguh bahwa konsumen akan menyenangi produk yang menawarkan mutu dan kinerja yang paling baik serta memiliki keistimewaan yang mencolok.

3 Konsep Penjualan

Kebanyakan konsumen tidak akan membeli cukup banyak produk, terkecuali perusahaan menjalankan suatu usaha promosi dan penjualan yang kokoh.

4 Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran menyatakan bahwa kunci untuk mencapai sasaran organisasi tergantung pada penentu kebutuhan dan keinginan pasar sasaran. Kemudian kunci yang kedua adalah pemberian kepuasan seperti yang

diinginkan oleh konsumen secara lebih efektif dan lebih efisien dari yang dilakukan pesaing

5 Konsep Pemasaran Kemasyarakatan

Konsep pemasaran kemasyarakatan menyatakan bahwa tugas perusahaan adalah menentukan kebutuhan, keinginan dan minat pasar sasaran dan memberikan kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dan efisien dibandingkan para pesaing sedemikian rupa, sehingga dapat mempertahankan dan mempertinggi kesejahteraan masyarakat.

2.2.5 Perbankan

a. Pengertian Bank

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang penting peranannya dalam perekonomian masyarakat. Banyak pendapat mengenai pengertian tentang Bank yang pada dasarnya tidak berbeda satu sama lain, meskipun ada perbedaan hanya tampak pada tugas atau usaha Bank.

Prof. G.M. Verryn Stuart dalam bukunya "Bank Politik" menjelaskan bahwa :

"Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral" (Suyatno,2001:53).

Menurut A. Abdurrachman dalam Ensiklopedia ekonomi Keuangan dan perdagangan,

"Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan, dan lain-lain. (Suyatno, 1997:77).

Dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 1967 pasal 1 tentang pokok-pokok Perbankan, " bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan

kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang” (Suyatno, 2001:18).

b. Tugas dan Fungsi Bank

Tugas dari Bank adalah berikut (Sinangan, 1991:52):

1. memberikan kredit pada orang atau badan usaha yang membutuhkan uang. Dalam hal ini pemberian kredit ditujukan pada kegiatan-kegiatan produksi bukan untuk keperluan yang konsumtif. Disamping bantuan bank yang bersifat pinjaman kepada pengusaha, bank juga ikut berpartisipasi dalam permodalan perusahaan, dengan jalan membeli saham-saham perusahaan yang membutuhkan modal.
2. menarik uang dari masyarakat. Masyarakat dapat menyimpan uang yang tidak atau belum dipergunakan, dalam bentuk rekening Koran, giro, deposito berjangka, tabanas, taska dan lain-lain.
3. memberikan jasa dalam bidang lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Jasa ini dapat berbentuk pengeluaran cek, pengiriman uang, membeli dan menjual wesel, dan sebagai tukar menukar valuta asing.

Sedangkan fungsi dari Bank menurut Ali (1991:33) adalah :

1. fungsi tabungan

Yaitu menerima dan menyelenggarakan tabungan-tabungan. Bank-bank memberikan suatu jasa yang penting dengan menerima uang tabungan atau surat-surat berharga dalam bentuk apapun sampai ketangan public dan mengubahnya dalam rekening giro dan fleksibel.

2. fungsi pembayaran

Sebagai penghubung antara nasabah yang satu dengan yang lain, bila keduanya melakukan transaksi. Disamping itu, juga menyelenggarakan penagihan uang atas nama langganan (inkaso).

3. fungsi pinjaman

Yaitu memberikan pinjaman-pinjaman dalam melaksanakan investasi serta menyediakan dana untuk pemerintah dan masyarakat.

4. fungsi uang

Yaitu menciptakan uang dengan jalan memberikan kredit. Bank menciptakan uang yang dipakai dalam kegiatan perekonomian.

c. Jenis Bank

Jenis-jenis perbankan di Indonesia dibedakan menjadi lima yaitu (Suyatno,2001:003).

1. Bank sentral (*Central Bank*)

Bank Indonesia merupakan bank sentral berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968. Bank Indonesia bertugas membimbing pelaksanaan kebijaksanaan keuangan pemerintah dan mengawasi seluruh bank di Indonesia.

2. Bank umum (*Commercial Bank*)

Merupakan bank dengan pengumpulan dana dengan menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek.

3. Bank pembangunan (*Development Bank*)

Merupakan bank dengan pengumpulan dana dari simpanan dalam bentuk deposito dan atau mengeluarkan kertas berharga jangka menengah dan panjang di bidang pembangunan.

4. Bank tabungan (*Saving Bank*)

Merupakan bank dengan pengumpulan dana dari simpanan dalam bentuk tabungan dan dalam usahanya terutama memperbungakan dananya dalam kertas berharga.

5. Bank sekunder (*Rural Bank*)

Merupakan bank yang menerima simpanan dalam bentuk uang dan natura (tanaman dan sebagainya) dan dalam usahanya memberikan kredit jangka pendek dalam bentuk uang maupun dalam bentuk natura kepada sector pertanian dan pedesaan.

2.2.6 Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan bank yang fungsinya menerima simpanan dalam bentuk uang dan memberikan kredit jangka pendek untuk masyarakat pedesaan. Sedangkan menurut Kasmir (2004:19) “ Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dilihat dari segi fungsinya adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Dalam kegiatannya BPR tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya, jasa-jasa perbankan yang ditawarkan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan atau jasa bank umum.”

2.2.7 Perkreditan Dalam Dunia Perbankan

a. Pengertian Kredit

Pengertian kredit mempunyai dimensi yang beraneka ragam, diawali dari bahasa Yunani “Credere” yang berarti kepercayaan. Sehingga, dasar kredit adalah kepercayaan. Menurut Suyatno (1997:43),

“Kredit adalah kemampuan untuk melakukan suatu pemberian atau suatu pinjaman dengan janji pembayaran yang ditangguhkan pada suatu jangka waktu yang telah disepakati. Sedangkan pengertian kredit dalam arti ekonomi adalah penundaan pembayaran dari prestasi yang diberikan sekarang, baik dalam bentuk barang, uang maupun jasa.”

Pengertian kredit semakin berkembang dengan adanya beberapa pendapat, antara lain:

1. Menurut Sinungan (1992:52), kredit merupakan uang bank yang dipinjamkan kepada nasabah dan akan dikembalikan pada suatu waktu tertentu di masa mendatang, disertai dengan suatu kontra prestasi berupa uang.
2. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992, “kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi

hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan bunga jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan (Prawiroardjo, 1995:43).

3. Menurut Raymont P. Kent, kredit adalah untuk menerima pembayaran atau kewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu diminta atau pada waktu yang akan datang karena penyerahan barang-barang sekarang (Suyanto, 1997:55).

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam kredit hubungan antara dua pihak yang mempunyai keuntungan berbeda. Disatu pihak orang bersedia memberikan pinjaman kepada orang lain dengan harapan akan memperoleh balas jasa, dan dilain pihak peminjam mengharapkan akan memperoleh manfaat dari barang yang dipinjamkan.

b. Tujuan Kredit

Bagi seluruh bank tujuan kredit meliputi dua pokok aspek yaitu :

1. *Profitability*

Yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari kredit berupa keuntungan yang diperoleh dari pemungutan bunga.

2. *Safety*

Yaitu keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan *profitability* dapat tercapai tanpa hambatan-hambatan yang berarti.

Bank dapat selaku lembaga kredit melepaskan uangnya untuk kedua tujuan di atas dan dalam rangka mencapai tujuan di atas maka seluk beluk kegiatan bank untuk menjamin stabilitas serta menjaga posisi likuiditas perlu dilakukan dengan seksama (Sinungan, 1992:56).

Sedangkan tujuan pemberian kredit yang dilakukan oleh bank, khususnya bank pemerintah yang mengemban sebagai tugas *Agent of Development* ialah :

1. Turut mensukseskan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan;

2. Meningkatkan aktivitas perusahaan agar dapat menjalankan fungsinya guna menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat;
3. Memperoleh laba agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terjamin dalam mengembangkan usahanya.

c. Fungsi Kredit

Fungsi kredit perbankan dalam kegiatan perekonomian perdagangan dan keuangan antara lain : (Sinungan, 1992: 62)

1. Kredit dapat meningkatkan daya guna uang.
 - a. Para pemilik modal atau uang dapat secara langsung meminjamkan uangnya kepada para pengusaha yang memerlukan untuk meningkatkan produksi atau usahanya.
 - b. Para pemilik modal atau uang dapat menyimpan uangnya pada lembaga-lembaga keuangan dan uang tersebut diberikan sebagai pinjaman kepada pengusaha untuk meningkatkan usahanya.
2. Kredit dapat meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang. Kredit yang disalurkan melalui rekening giro dapat menciptakan alat pembayaran baru seperti cek, giro, bilyet, wesel sehingga apabila pembayaran dilakukan akan dapat meningkatkan peredaran uang giral. Disamping itu kredit perbankan yang ditarik secara tunai dapat meningkatkan peredaran uang kartal sehingga arus lalu lintas akan berkembang.
3. Kredit dapat meningkatkan daya guna dan peredaran uang, dengan pemberian kredit maka pengusaha dapat memproses bahan baku menjadi barang jadi, sehingga daya guna bahan tersebut dapat meningkat, disamping itu kredit dapat pula meningkatkan peredaran barang, baik melalui penjualan kredit maupun dengan membeli barang disuatu tempat dan menjualnya ditempat lain dimana pembelian tersebut berasal dari kredit. Hal ini membuktikan bahwa kredit dapat menciptakan manfaat suatu barang.

4. Kredit sebagai alat stabilitas ekonomi

Dalam keadaan ekonomi yang kurang sehat maka pemerintah melaksanakan kebijaksanaan uang ketat (*Tight Money Policy*). Hal ini dilakukan untuk mengurangi arus uang yang beredar di masyarakat dan juga untuk pengendalian inflasi.

5. Kredit dapat menciptakan kegairahan berusaha

Pengusaha yang ingin mengembangkan usahanya biasanya terbentur oleh modal yang dimiliki, sehingga bantuan kredit yang diberikan bank akan dapat meningkatkan gairah pengusaha untuk berusaha.

6. Kredit dapat meningkatkan pemerataan pendapatan

Dengan bantuan kredit yang diberikan bank, maka pengusaha dapat memperluas usahanya dengan membangun pabrik-pabrik baru. Pembangunan pabrik tersebut membutuhkan tenaga kerja, demikian juga untuk pengelolaannya, sehingga dapat tertampungnya tenaga kerja tersebut maka pemerataan pendapatan akan meningkat.

7. Kredit sebagai alat meningkatkan hubungan internasional

Bank-bank besar di luar negeri mempunyai jaringan usaha yang dapat memberikan bantuan kredit baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pengusaha di dalam negeri, sehingga bantuan ini akan mempererat hubungan internasional.

d. Jenis-Jenis Kredit

Pada prinsipnya kredit hanya satu macam yaitu uang bank yang dipinjamkan kepada nasabah dan akan dikembalikan pada suatu waktu tertentu dimasa mendatang, disertai dengan kontra prestasi berupa uang. Tapi berdasarkan berbagai keperluan usaha serta berbagai unsur keperluan ekonomi usaha serta berbagai unsur keperluan ekonomi yang mempengaruhi bidang usaha nasabah maka jenis kredit menjadi beragam (Sinungan, 1997:57).

Adapun jenis-jenis kredit yang diberikan oleh perbankan kepada masyarakat dapat dilihat dari berbagai sudut, yaitu sebagai berikut (Suyanto, 1997:66) :

1. Kredit dilihat dari sudut dan tujuannya.
 - a. Kredit konsumtif, yaitu kredit yang diberikan dengan tujuan untuk memperlancar jalannya proses konsumtif.
 - b. Kredit produktif, yaitu kredit yang diberikan dengan tujuan untuk memperlancar jalannya proses produksi.
 - c. Kredit perdagangan, yaitu kredit yang diberikan dengan tujuan untuk membeli barang-barang untuk dijual lagi. Kredit perdagangan tersebut dapat terdiri atas kredit perdagangan dalam negeri dan kredit perdagangan luar negeri.
2. Kredit dilihat dari sudut jangka waktunya.
 - a. Kredit tanpa jaminan (*Short Term Loan*) yaitu kredit yang berjangka waktu maksimum 1 (satu) tahun;
 - b. Kredit jangka menengah (*Medium Term Loan*) yaitu kredit yang berjangka waktu antara 1-3 tahun;
 - c. Kredit jangka panjang (*Long Term Loan*) yaitu kredit yang berjangka waktu lebih dari 3 tahun.
3. Kredit dilihat dari sudut jaminannya.
 - a. Kredit tanpa jaminan (*Unsecured Loan*) yaitu kredit yang diberikan tanpa jaminan dengan hanya melihat dari bonafiditas dan prospek perusahaan nasabah.
 - b. Kredit dengan agunan (*Secured Loan*) yaitu kredit yang diberikan dengan jaminan baik berupa uang maupun surat berharga.
4. Kredit dilihat dari sudut penggunaannya.
 - a. Kredit eksploitasi, yaitu kredit berjangka waktu pendek yang diberikan oleh suatu bank kepada perusahaan untuk membiayai kebutuhan modal kerja perusahaan sehingga dapat berjalan lancar.

b. Kredit investasi, yaitu kredit jangka menengah atau jangka panjang yang diberikan oleh suatu bank kepada perusahaan untuk melakukan investasi atau pananaman modal.

e. Prinsip Perkreditan

1. Prinsip 4P

Prinsip yang digunakan sebagai dasar pemberian kredit oleh pihak perbankan mencakup beberapa segi dari debitur yang dikenal sebagai prinsip 4P yang mencakup (Suyanto, 1997:67) :

a. Kepribadian (*Personality*)

Bank mencari data yang berhubungan dengan kepribadian dengan nasabah seperti riwayat hidup, hobby, keadaan keluarga, pergaulan dalam masyarakat, dan sebagainya.

b. Tujuan (*Purpose*)

Bank mencari data dengan tujuan atau keperluan permohonan kredit.

c. Prospek (*Prospect*)

Bank meninjau prospek kegiatan usaha calon nasabah.

d. Pembayaran (*Payment*)

Bank mencari data tentang pembayaran mengenai pembayaran kembali kredit yang akan diberikan.

2. Prinsip 5C

Pada dasarnya dulu prinsip yang dipakai dalam penelitian atau menganalisa calon nasabah merupakan prinsip pemberian kredit yang sudah umum dikenal yaitu dengan prinsip 5C yang secara singkat yang dapat dijelaskan sebagai berikut : (Suyanto, 1997:71).

a. Sifat (*Character*)

Suatu pemberian kredit adalah atas dasar kepercayaan, jadi yang mendasari suatu kepercayaan yaitu adanya keyakinan dari pihak bank bahwa seperti halnya moral, watak ataupun sifat-sifat pribadi yang positif dan kooperatif serta mempunyai rasa tanggung jawab baik dalam kehidupan pribadi sebagai

manusia, maupun sebagai anggota masyarakat dalam menjakankan kegiatan usahanya.

b. Kapasitas (*Capacity*)

Yang dimaksud *capacity* adalah suatu penilaian terhadap calon debitur mengenai kemampuan melunasi kewajiban usaha yang dilakukannya atau kegiatan usaha yang akan dilakukannya yang akan dibiayai dengan kredit bank.

c. Modal (*Capital*)

Adalah jumlah dana atau modal yang dimiliki oleh calon nasabah. Modal yang dimiliki oleh calon nasabah pada dasarnya mengurangi resiko bank. Kegunaan dari penelitian terhadap *capital* adalah untuk mengetahui keadaan pemohon kredit mengenai sumber dana atau permodalan yang dimilikinya, dimana kekuatan permodalan dari pemakai kredit merupakan petunjuk untuk melunasi kredit yang akan diberikan.

d. Jaminan (*Collateral*)

Yang dimaksud dengan *collateral* ini adalah barang-barang jaminan yang diserahkan oleh peninjau atau debitur sebagai alat pengaman apabila usaha yang dibiayai dengan kredit tersebut gagal atau faktor faktor lain dimana debitur tidak mampu melunasi kreditnya dari hasil usaha yang normal. Penilaian terhadap *collateral* ini harus ditinjau dari 2 sudut antara lain segi ekonomis yaitu nilai ekonomis dari barang-barang yang akan digunakan sebagai pinjaman, dan segi yuridis yaitu apakah pinjaman tersebut memenuhi syarat-syarat yuridis untuk dipakai sebagai barang pinjaman.

e. Kondisi perekonomian (*Comodity of economy*)

Keadaan atau kondisi perekonomian pada suatu saat dapat mempengaruhi maju mundurnya suatu perusahaan. Penilaian terhadap ekonomi ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kondisi perekonomian berpengaruh terhadap kegiatan usaha calon nasabah. Hal ini berguna untuk memperkecil resiko kredit yang akan diberikan.

2.2.8 Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Pengambilan Kredit

1. Faktor suku bunga

Suku bunga adalah biaya bunga yang dibebankan kepada setiap nasabah yang mengambil kredit, dan ditentukan oleh pihak bank. Dalam memberikan atau menjamin suatu pinjaman/kredit, tingkat suku bunga disesuaikan dengan kondisi pinjaman/kredit tersebut. Tentu saja berdasarkan penilaian Anggaran Dasar Bank (ADB).

Tingkat bunga yang dibebankan ADB terhadap kredit tersebut, termasuk komisi uang jasa (*service fee*) yang diperhitungkan berdasarkan nilai kredit tertinggi. Bila sumber dana pinjaman yang diberikan berasal dari modal sendiri ataupun pinjaman pihak luar, ADB juga akan membebankan biaya perjanjian (Suyanto, 2001:46). Jadi setiap bank diberikan kebebasan untuk menentukan kebijaksanaan kreditnya.

Dalam hal ini, nasabah akan mengadakan perbandingan sebelum menentukan pilihannya. Oleh karena itu, faktor suku bunga mempengaruhi calon nasabah untuk mengambil kredit.

2. Syarat Pinjaman/Jaminan

Syarat pinjaman merupakan segala hal yang harus dipenuhi dalam mengajukan permohonan kredit, yang dapat berupa syarat-syarat administrative dan berupa jaminan.

Jaminan kredit adalah hak atau kekuasaan yang diserahkan oleh debitur kepada kreditur/bank guna menjamin pelunasan utangnya apabila kredit yang diterimanya tidak dapat dilunasi sesuai waktu sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian kredit (Faisal, dkk., 1996:69).

Penilaian terhadap jaminan ini harus ditinjau dari 2 sudut antara lain segi ekonomis yaitu nilai ekonomis dari barang-barang yang akan digunakan sebagai pinjaman, dan dari segi yuridis yaitu apakah jaminan tersebut memenuhi syarat-syarat yuridis untuk dipakai sebagai barang jaminan (Suyanto, 1997:55). Selain itu, dalam dunia perkreditan adanya jaminan sangat penting. Sesuai dengan Undang-Undang Pokok perbankan No. 14 tahun 1967 (24) 1 bahwa "*Bank umum tidak memberikan kredit tanpa jaminan kepada siapapun*". Dengan demikian, oleh Undang-Undang ditetapkan bahwa pemberian kredit harus dengan jaminan (Suyanto, 2001:66).

Dalam permintaan kredit, seorang calon nasabah mempunyai pertimbangan untuk memilih kredit dengan jaminan yang lunak ringan. Sehingga, faktor jaminan/syarat pinjaman mempengaruhi nasabah dalam mengajukan permintaan kredit.

3. Prosedur

Prosedur merupakan langkah-langkah yang harus ditempuh dalam mengajukan permohonan kredit. Prosedur yang berbelit-belit akan menjadi pertimbangan bagi nasabah sebelum mengajukan pengambilan kredit. Sebaliknya prosedur yang mudah akan menjadi motif bagi nasabah dalam pengajuan pengambilan kredit. Prosedur pengambilan kredit meliputi jangka waktu dari permohonan awal sampai terealisasinya pencairan kredit.

4. Pelayanan

Pelayanan dalam pengambilan kredit meliputi sikap karyawan bank dan segala fasilitas yang ada dalam pengambilan kredit. Sehingga factor prosedur dan pelayanan menjadi pertimbangan bagi calon nasabah untuk mengajukan permohonan kredit.

5. Lokasi

Yang dimaksud dengan lokasi bank adalah tempat dimana diperjualbelikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan dan pusat pengendalian perbankan. Dalam praktiknya ada beberapa macam lokasi kantor bank yaitu lokasi

kantor pusat, cabang utama, cabang pembantu, kantor kas, dan lokasi-lokasi mesin Anjuangan Tunai Mandiri (ATM). Faktor lokasi juga dapat dijadikan pertimbangan oleh nasabah . Lokasi yang terlalu jauh, terpencil dan kurang aman akan dihindari (Sumarni,1987:62)

2.3 Hipotesis

Berdasarkan teori, hasil penelitian terdahulu dan tujuan penelitian maka dapat digunakan hipotesis seperti berikut ini :

1. Diduga faktor suku bunga, syarat pinjaman, prosedur, pelayanan, dan lokasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap pengambilan kredit.
2. Diduga faktor suku bunga, syarat pinjaman, prosedur, pelayanan, dan lokasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pengambilan kredit



III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei. Dalam metode survei, informasi data dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Menurut Singarimbun dan Effendi (1989:128), penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data pokok. Survei dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan deskriptif, membantu dalam membandingkan kondisi-kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan juga dalam pelaksanaan evaluasi.

3.2 Metode Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah BPR Jatim Banyuwangi yang mengambil kredit pada bulan Januari-Desember tahun 2004.

b. Sampel

Metode penarikan sampel pada penelitian adalah *proportional stratified random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi yang terdiri dari beberapa strata dimana jumlah sampel dari masing-masing strata sebanding dengan jumlah dari masing-masing strata tersebut. Populasi dari penelitian ini menjadi tiga sub populasi yaitu nasabah kredit modal kerja, kredit modal kerja khusus, dan kredit konsumsi.

Besarnya sampel diperoleh dari rumus sebagai berikut:

$$n_1 = \frac{N_1}{N} \cdot n$$

Keterangan:

n_1 = jumlah anggota yang diwakili strata ke 1 dalam sampel

N_1 = jumlah anggota yang terdapat dalam strata ke 1

- N jumlah anggota populasi
n – banyaknya anggota dalam sampel

Jumlah keseluruhan nasabah kredit pada PT BPR Jatim Banyuwangi selama satu tahun adalah sebanyak 398 nasabah. Dengan perincian 212 nasabah kredit modal kerja, 66 nasabah kredit modal kerja khusus, dan 120 nasabah kredit konsumtif.

Setelah dilakukan perhitungan besarnya sampel, maka jumlah sampel dari masing-masing sub populasi atau strata adalah seperti pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Jumlah sampel dari masing-masing jenis kredit

No	Jenis Kredit	Populasi	Sampel
1.	Kredit modal kerja	212	21
2.	Kredit modal kerja khusus	66	7
3.	Kredit konsumtif	120	12
	Total	398	40

Sumber data: PT BPR Jatim Banyuwangi yang telah diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel keseluruhan adalah 40 nasabah. Dengan perincian 21 nasabah kredit modal kerja, 7 nasabah kredit modal kerja khusus, dan 12 nasabah kredit konsumtif.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber data dan jenis data

a. Sumber data

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan yang menggunakan metode wawancara, studi pustaka dan kuesioner dari pihak responden maupun dari perusahaan.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh selain dari sumber data primer, misalnya dari buku-buku literatur ataupun dari dokumen perusahaan yang bersangkutan.
- b. Jenis data
1. Data kualitatif adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner yang dibagikan.
 2. Data kuantitatif adalah data yang diperoleh dari perusahaan yang berupa angka-angka.

3.4 Cara Pengumpulan Data

a. Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara kepada pimpinan, kepala bagian dan beberapa karyawan untuk mendapatkan informasi.

b. Kuesioner

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang dibagikan kepada responden untuk diisi.

c. Studi pustaka

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari literatur, hasil penelitian terdahulu dan prospektus perusahaan yang berhubungan dan dapat menunjang penelitian.

3.5 Definisi Variabel Operasional dan Pengukurannya

3.5.1 Definisi Variabel Operasional

Dalam penelitian ini, digunakan satu variabel terikat dan tiga variabel bebas. Adapun variabel-variabel tersebut adalah :

1. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam pengambilan kredit yang diberi simbol Y. Pengambilan keputusan

kredit yaitu perilaku / pilihan nasabah dalam mengambil kredit di PT. BPR Jatim sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan. Indikator penilaian variabel yang terdiri dari masalah, kebutuhan, pencarian informasi, dan evaluasi: alternatif pembelian, keputusan pembelian, dan perilaku evaluasi setelah pembelian. Variabel ini diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

- a. Pertimbangan dalam mengambil kredit
- b. Variabel suku bunga, syarat pinjam, prosedur kredit, pelayanan dan lokasi yang memuaskan berpengaruh terhadap pengambilan kredit
- c. Keinginan untuk tetap menjadi nasabah PT. BPR Jatim Banyuwangi.

2. Variabel bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit yang diberi simbol X. variabel ini meliputi lima variabel yaitu :

a. Suku bunga (X_1)

Adalah biaya bunga yang dibebankan kepada setiap nasabah yang mengambil kredit, dan ditentukan oleh pihak bank Variabel ini diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

- a) Pengetahuan tentang system suku bunga
- b) Keuntungan system suku bunga
- c) Keadilan dalam system suku bunga

b. Syarat pinjaman (X_2)

Adalah segala sesuatu yang harus dipersiapkan sebelum mengajukan kredit, yang dapat berupa syarat-syarat administrasi berupa jaminan Variabel ini diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

- a) Keharusan jaminan kredit

- b) Besar/kecil jaminan kredit
- c) Kamampuan nasabah
- c. Prosedur kredit (X_3)

Adalah langkah-langkah yang harus ditempuh dalam mengajukan kredit yang didalamnya menyangkut jangka waktu pengajuan kredit sampai realisasi kredit. Variabel ini diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

 - a) Prosedur administrasi kredit
 - b) Jangka pengajuan kredit
- d. Pelayanan (X_4)

Adalah sikap karyawan bank dalam memenuhi kebutuhan para nasabah, yang secara tidak langsung bertindak sebagai konsultan yang akan memberikan saran kepada nasabah sesuai dengan kebutuhannya. Variabel ini diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

 - a) Informasi kredit
 - b) Pelayanan karyawan terhadap nasabah
- e. Lokasi (X_5)

Adalah tempat berdirinya BPR melakukan kegiatan / usahanya untuk menarik nasabah. Variabel ini diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

 - a) Kemudahan nasabah untuk menjangkau lokasi BPR
 - b) Keamanan lokasi BPR
 - c) Fasilitas parkir

3.5.2 Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk

menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2004:86).

Kriteria dalam skala *Likert* yang digunakan bersifat *ordinale scale* yaitu angka-angka yang diberikan mengandung arti tingkatan, yaitu :

Jika jawaban tersebut sangat setuju, maka nilainya 5

Jika jawaban tersebut setuju, maka nilainya 4

Jika jawaban tersebut kurang setuju, maka nilainya 3

Jika jawaban tersebut tidak setuju, maka nilainya 2

Jika jawaban tersebut sangat tidak setuju, maka nilainya 1

3.5.3 Metode Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur (Umar, Husein, 2002:103), dan instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa saja yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004:109). Untuk menguji validitas digunakan teknik korelasi *pearson's product moment*, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2][n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$

dimana :

n = jumlah data observasi

x_i = variabel bebas ke- i

y_i = variabel terikat ke- i

r_{xy} = koefisien korelasi *pearson's product moment*

Selanjutnya, dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Masrun menyatakan "item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut

mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,5$. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,5 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Singgih Santoso, 2002:151).

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan berapa kali suatu instrumen dapat digunakan untuk mengukur obyek yang sama untuk menghasilkan data yang sama sehingga dapat dilihat konsistensinya dalam melakukan pengukuran (Sugiyono, 2004:110). Dalam menguji reliabilitas, skor yang diperoleh dianalisis dengan rumus *Cronbach's Alpha* (α) dengan cara menggunakan bentuk skala likert antara 1 sampai dengan 5. Menurut Husein Umar (2003:207) rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut :

$$r_7 = \left(\left(\frac{k}{k-1} \right) \right) \left(\left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \right)$$

dimana :

r_7 = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = varians total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

Menurut Singgih Santoso (2002:285) suatu instrumen dapat disebut *reliable* apabila *cronbach alpha* (α) yang disebut sebagai r hitung lebih besar daripada r tabel dan bernilai positif.

Dalam penelitian ini, pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan *software* komputer SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 11.0

3.5.4 Metode Analisis Data

3.5.4.1 Regresi Linear Berganda

Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara suku bunga (X_1), syarat pinjaman (X_2), prosedur kredit (X_3), pelayanan (X_4), lokasi (X_5) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Sugiyono, 2004:211) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

keterangan :

Y = keputusan nasabah

X_1 = suku bunga

X_2 = syarat pinjaman

X_3 = prosedur kredit

X_4 = pelayanan

X_5 = lokasi

a = konstanta

b = koefisien regresi

e = variabel pengganggu (*standart error*)

3.5.4.2 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat atau tidak, sedangkan rumus yang digunakan adalah (Sugiyono, 2004:190) :

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

keterangan :

R = koefisien korelasi berganda

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah responden

F_h = F hitung

Kriteria pengujian :

1. apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan taraf signifikan (*level of significant*) 5 %, maka H_0 ditolak, berarti antara variabel suku bunga, syarat pinjam, prosedur, pelayanan dan lokasi ada hubungan secara simultan terhadap keputusan nasabah.
2. apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan taraf signifikan (*level of significant*) 5 % maka H_0 diterima berarti antara variabel suku bunga, syarat pinjam, prosedur, pelayanan dan lokasi tidak ada hubungan secara simultan terhadap keputusan nasabah.

3.5.4.3 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien determinasi berganda (R^2) digunakan untuk mengukur ketepatan model analisis yang dibuat. Nilai R^2 mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti secara simultan terhadap variasi variabel terikat. Apabila R^2 mendekati angka satu maka dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas dengan variabel terikat semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan variasi pada variabel terikatnya. Menurut Viphindrartin (1999:111), koefisien determinasi berganda digunakan rumus sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{bn (JKX_n Y)}{JKY}$$

keterangan :

- R^2 = koefisien determinasi berganda
- JK = jumlah kuadrat
- $JKX_n Y$ = jumlah kuadrat $X_n Y$
- Y = variabel keputusan nasabah

3.5.4.4 Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat atau tidak yang dirumuskan dengan (Sugiyono, 2004:184):

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

keterangan =

r = koefisien korelasi parsial variabel ke i

n = jumlah responden

Kriteria pengujian :

1. apabila t hitung $>$ t tabel pada taraf signifikan 5 %, maka H_0 ditolak, berarti antara variabel suku bunga, syarat pinjam, prosedur, pelayanan dan lokasi ada hubungan secara parsial terhadap keputusan nasabah.
2. apabila t hitung $<$ t tabel pada taraf signifikan 5 %, maka H_0 diterima, berarti antara variabel suku bunga, syarat pinjam, prosedur, pelayanan dan lokasi tidak ada hubungan secara parsial terhadap keputusan nasabah.

3.5.4.5 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

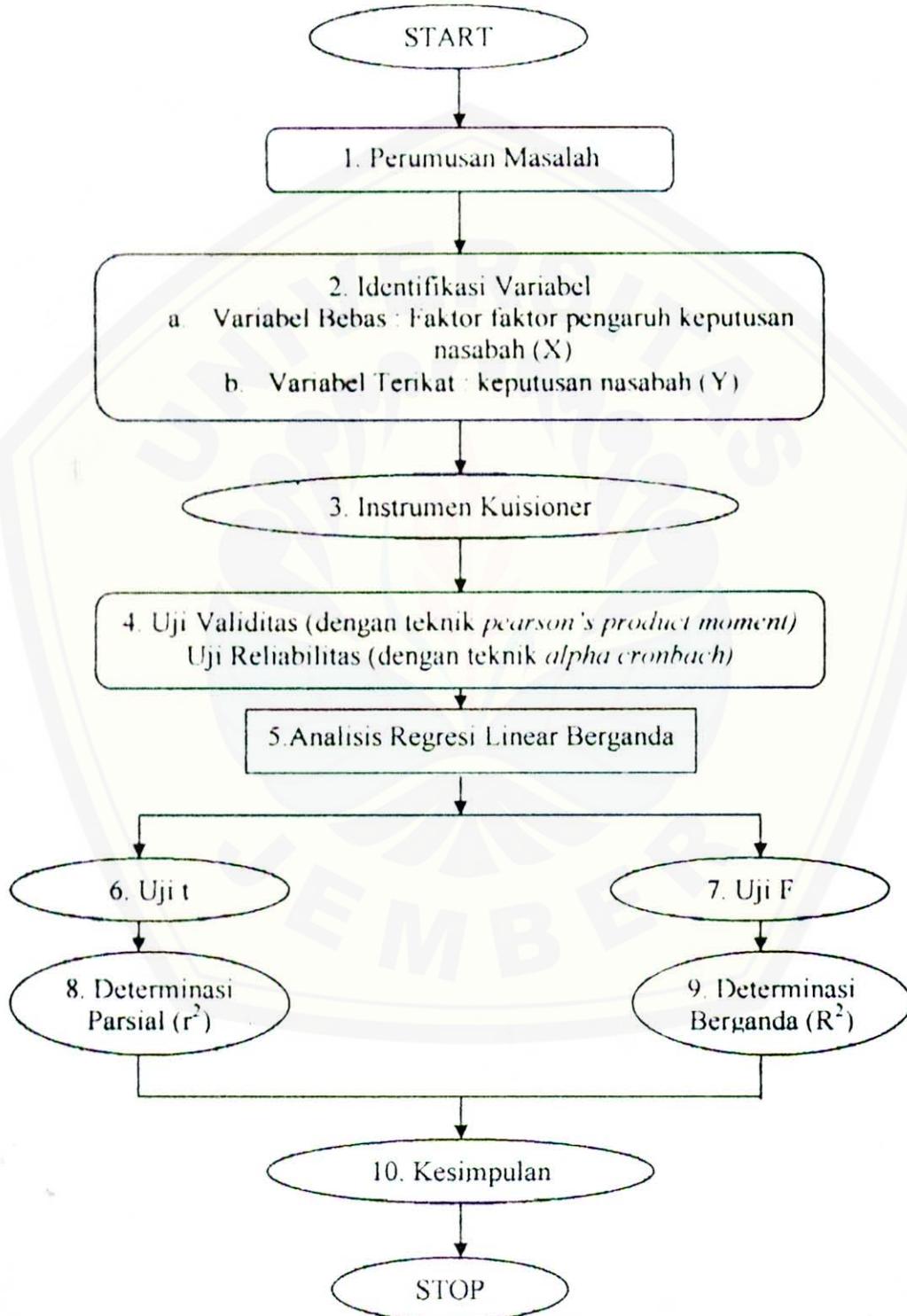
Koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengukur kontribusi secara teerpisah dampak variabel bebas (X) terhadap keputusan nasabah (Y). Nilai koefisien determinasi terletak antara 0 dan 1. Apabila koefisien determinasi sama dengan satu, maka variabel bebas memberikan sumbangan 100 % terhadap perubahan dalam keputusan nasabah dan apabila koefisien determinasi sama dengan nol, maka variabel bebas tidak memberikan sumbangan terhadap keputusan nasabah. Pengukuran tersebut dirumuskan sebagai berikut (Dajan, 1986:333) :

$$r^2_{1,2,3,4,5(5)} = 1 - \frac{1 - r^2_{1(2,3,4,5)}}{1 - r^2_{1(5)}}$$

dimana :

r^2 = koefisien determinasi ($0 < r^2 < 1$)

3.6 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 1 : Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan :

1. Dimulai dengan penentuan perumusan masalah yang dihadapi.
2. Melakukan identifikasi variabel yang digunakan dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) faktor suku bunga, syarat pinjam, prosedur kredit, pelayanan dan lokasi dalam hubungannya dengan variabel terikat berupa keputusan nasabah (Y).
3. Mengumpulkan data kuisioner untuk mengetahui nilai dari masing-masing variabel.
4. Menguji kualitas alat ukur kuisioner dengan cara :
 - a. Uji Validitas dengan menggunakan teknik *pearson's product moment*.
 - b. Uji Reliabilitas dengan menggunakan teknik *alpha cronbach*.
5. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan sebuah metode yaitu menggunakan analisis Regresi Linear Berganda
6. Melakukan uji analisis data dengan Uji t untuk mengetahui pengaruh nyata variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
7. Melakukan uji analisis data dengan Uji F untuk mengetahui apakah antara variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat atau tidak.
8. Melakukan Uji analisis data dengan koefisien determinasi parsial untuk mengukur kontribusi secara terpisah dampak variabel bebas (X) terhadap keputusan nasabah (Y)
9. Melakukan Uji analisis data dengan koefisien determinasi berganda untuk mengukur ketepatan model analisis yang dibuat.
10. Rangkaian terakhir dari proses penelitian adalah untuk mengetahui kesimpulan akhir yang kemudian dibandingkan dengan hipotesis yang telah lebih dahulu dibuat, dan apakah sesuai dengan hipotesis atau tidak.



V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, analisa data, dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai **“Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit di BPR Jatim Banyuwangi”** maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. dari hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi yaitu :

$$Y = -2,507 + 0,547X_1 + 0,329X_2 + 0,420X_3 + 0,378X_4 + 0,414X_5$$

Dari persamaan di atas dapat dilihat bahwa variabel suku bunga (X_1) berpengaruh sebesar 0,547 terhadap keputusan nasabah (Y), variabel syarat pinjaman (X_2) berpengaruh sebesar 0,329 terhadap keputusan nasabah (Y), variabel prosedur kredit (X_3) berpengaruh sebesar 0,420 terhadap keputusan nasabah (Y), variabel pelayanan (X_4) berpengaruh sebesar 0,378 terhadap keputusan nasabah (Y), variabel lokasi (X_5) berpengaruh sebesar 0,414 terhadap keputusan nasabah. Hal ini berarti bahwa nilai koefisien regresi untuk masing-masing variabel apabila ada kenaikan setiap satu persen maka akan naik sebesar nilai koefisien dari masing-masing variabel.
2. hasil analisis secara parsial dengan menggunakan uji-t menghasilkan untuk masing-masing variabel bebas berpengaruh nyata karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu suku bunga (X_1) $t_{hitung} = 3,343$; syarat pinjaman (X_2) = 2,933; prosedur kredit (X_3) = 2,102; pelayanan (X_4) = 3,572; lokasi (X_5) = 2,603 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,6909. Sementara hasil dari koefisien determinasi parsial (r^2) untuk mengetahui besarnya sumbangan dari variabel bebas terhadap keputusan nasabah menunjukkan bahwa suku bunga memberikan sumbangan terhadap keputusan nasabah sebesar 24,9%, syarat pinjaman 42,8%, prosedur kredit 16,4%, pelayanan 9,3%, lokasi 6,6%.
3. hasil analisis dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa variabel suku bunga (X_1), syarat pinjaman (X_2), prosedur kredit (X_3), pelayanan (X_4),

lokasi(X_5) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini ditandai dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar 25,522 untuk F_{hitung} dan 4,130018 untuk F_{tabel} dengan signifikansi 0,000 pada level 5%. Sedangkan nilai *Adjusted R*² sebesar 0,759 yang berarti kelima variabel bebas mempunyai pengaruh sebesar 75,9% terhadap keputusan nasabah dan sisanya sebesar 24,1% keputusan nasabah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan ini berarti menerima H_a yang menyatakan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Sementara untuk mengukur ketepatan model analisis yang dibuat dengan menggunakan koefisien determinasi berganda (R^2) menunjukkan bahwa hubungan antara lima variabel bebas adalah kuat dengan indikasi nilai sebesar 0,759 yang berarti 75,9% variasi keputusan nasabah bisa dijelaskan oleh variabel bebas yaitu suku bunga, syarat pinjaman, prosedur kredit, pelayanan, lokasi.

4. diantara variabel-variabel suku bunga(X_1), syarat pinjaman(X_2), prosedur kredit(X_3), pelayanan(X_4), lokasi(X_5) yang merupakan variabel dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PT. BPR Jatim Banyuwangi adalah variabel syarat pinjaman(X_2), hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi parsial (r) sebesar 0,428 dengan nilai pada $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,470 > 1,69092$ pada tingkat signifikansi 0,002 pada level 5%, selanjutnya diikuti variabel suku bunga (X_1) sebesar 0,249; prosedur kredit(X_3) 0,164; pelayanan(X_4) 0,093; lokasi (X_5) 0,066
5. dari proses penelitian sampai dengan hasil pembahasan di atas, secara umum tujuan penelitian yang dilakukan telah dicapai, yaitu :
 1. variabel bebas yaitu suku bunga(X_1), syarat pinjaman(X_2), prosedur kredit(X_3), pelayanan(X_4), lokasi(X_5) berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit seperti yang dijelaskan pada hasil uji-t di atas.

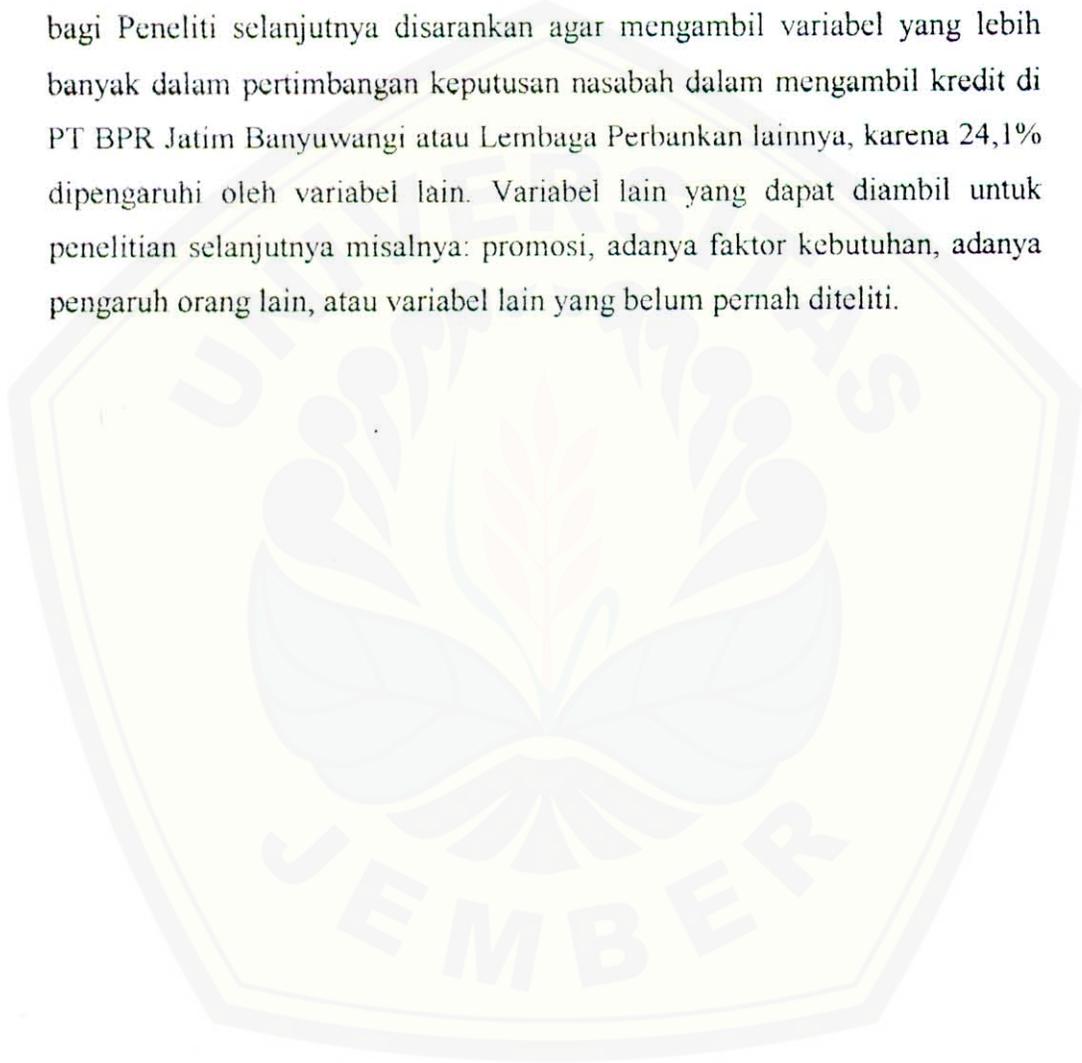
2. variabel bebas yaitu suku bunga(X_1), syarat pinjaman(X_2), prosedur kredit(X_3), pelayanan(X_4), lokasi(X_5) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit seperti yang dijelaskan pada hasil perhitungan dengan menggunakan uji F di atas.
6. diketahui bahwa dari perumusan hipotesis yang telah dibuat dan dibandingkan dengan hasil analisis regresi linear berganda, uji F, uji-t, koefisien determinasi berganda dan parsial menghasilkan pernyataan-pernyataan sebagai berikut :
1. secara simultan variabel bebas yaitu suku bunga(X_1), syarat pinjaman(X_2), prosedur kredit(X_3), pelayanan(X_4), lokasi(X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah yang diketahui dari hasil analisis Uji F.
 2. secara parsial variabel suku bunga(X_1), syarat pinjaman(X_2), prosedur kredit(X_3), pelayanan(X_4), lokasi(X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah yang diketahui dari hasil uji-t.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas yang merupakan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada nasabah PT BPR Jatim di Banyuwangi maka dapat disampaikan saran sebagai berikut :

1. pihak Perusahaan, dalam hal ini PT BPR Jatim di Banyuwangi harus lebih memperhatikan variabel variabel suku bunga, syarat pinjaman, prosedur, pelayanan dan lokasi karena kelima variabel tersebut secara bersama-sama dan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah, dengan titik berat adalah memperhatikan faktor faktor yang terkandung dalam syarat pinjaman, karena faktor syarat pinjaman merupakan yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di PT BPR Jatim di Banyuwangi.

2. selain variabel syarat pinjaman, perusahaan juga harus dapat meningkatkan kualitas variabel-variabel suku bunga, prosedur, pelayanan dan lokasi untuk dapat menarik calon nasabah PT BPR Jatim di Banyuwangi.
3. bagi Peneliti selanjutnya disarankan agar mengambil variabel yang lebih banyak dalam pertimbangan keputusan nasabah dalam mengambil kredit di PT BPR Jatim Banyuwangi atau Lembaga Perbankan lainnya, karena 24,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel lain yang dapat diambil untuk penelitian selanjutnya misalnya: promosi, adanya faktor kebutuhan, adanya pengaruh orang lain, atau variabel lain yang belum pernah diteliti.



DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, Dian. 2001. *Analisis Faktor-Faktor Yng Mempengaruhi Nasabah Dalam Mengambil Kredit di KBPR Swakamandiri Lumajang*. Fakultas Ekonomi UNEJ. Jember.
- Dajan, Anto. 1996. *Metode Statistik II*. Jakarta : LP3EI.
- Faisal, Arif, dkk. 1996. *Bank dan Perkreditan Edisi I*. Bandung : Andi Offset.
- , *Strategi dan Operasional Bank*. Bandung : PT. RISCO.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Prawiroardjo, Priasmoro. 1995. *Undang-undang Perbankan no. 7 Tahun 1992*. Jakarta : Gramedia Widiasarana.
- Santoso, Singgih dan Tciptono, Fandi. 2002. *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta :PT. Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2002. *SPSS : Statistik Parametrik*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Sekaran. 1992. *Research Methods for Business*. Edisi Pertama. Singapura : New York Chichester Brisbane Toronto.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1983. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Sinungan, Muchdarsyah. 1991. *Uang dan Bank*. Edisi Empat. Yogyakarta : BPF.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. cetakan pertama. Bandung : CV. Arafah.

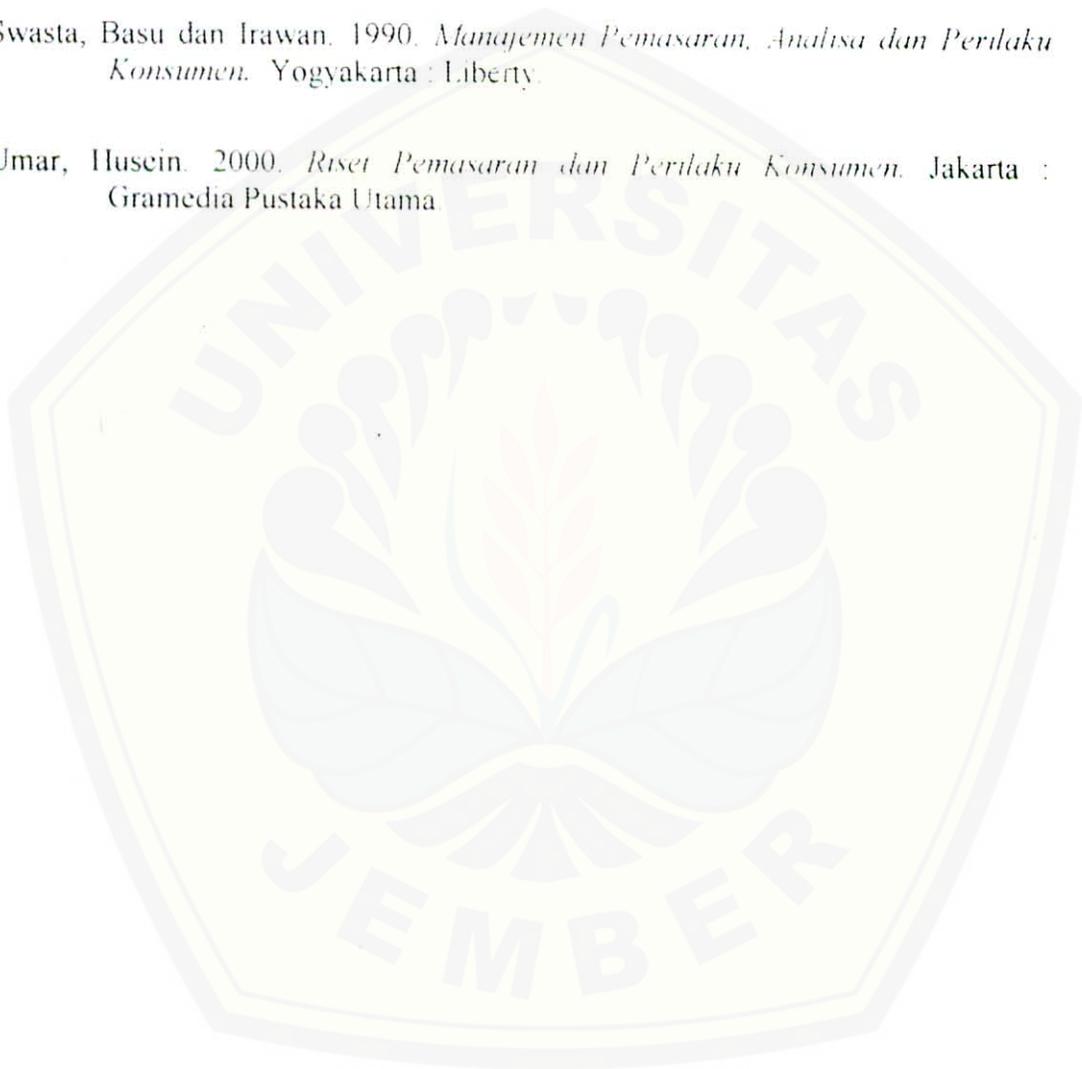
Suyanto. 1997. *Undang-undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian*. Jakarta : CV. Rineka Cipta.

Suyatno. 1997. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

-----, 2001. *Dasar-dasar Pengkreditan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Swasta, Basu dan Irawan. 1990. *Manajemen Pemasaran, Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Liberty.

Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.



Lampiran 1

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Nasabah PT BPR Jatim Banyuwangi

Di Tempat

Dengan hormat,

Kuesioner ini dimaksudkan untuk penelitian guna menyusun skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk penyelesaian studi saya di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dengan rendah hati, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara mengisi kuesioner ini. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Efa Nurmalia

**No Responden
KUESIONER UNTUK RESPONDEN**

2. Nama :
3. Umur :
4. Alamat :
5. Pekerjaan :
6. Pendidikan terakhir:
 - a. SD
 - b. SLTP
 - c. SLTA
 - d. Sarjana

Berilah tanda (X) pada kolom menurut pendapat anda !

Keterangan: SS - Sangat Setuju

S = setuju

KS - Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Tabel Pertanyaan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
I	Variabel Suku Bunga					
1.	Nasabah mempertimbangkan suku bunga dalam mengambil kredit di PT BPR Jatim					
2.	Suku bunga yang diberlakukan pada PT BPR Jatim cukup ringan					
3.	Sistem suku bunga mencerminkan keadilan bagi nasabah					
I	Variabel Syarat Pinjam					
1.	Syarat pinjam mutlak harus ada dalam pengajuan kredit di PT BPR Jatim					
2.	Syarat pinjam yang diberlakukan di PT BPR Jatim cukup ringan					
3.	Dala pengambilan kredit nasabah harus memiliki kemampuan untuk mengembalikan kreditnya					
III	Variabel Prosedur Kredit					
1.	Secara administrasi prosedur dalam pengajuan kredit pada PT BPR Jatim cukup mudah					
2.	Jangka waktu pengajuan kredit nasabah membutuhkan waktu yang relatif cepat					
IV	Variabel Pelayanan					
1.	Informasi kredit mudah diperoleh oleh nasabah					
2.	Sikap karyawan PT BPR Jatim Banyuwangi cukup memuaskan dalam melayani nasabahnya					
V	Variabel Lokasi					
1	Lokasi PT BPR Jatim mudah ditempuh dari rumah anda sebagai nasabah					
2	Lokasi PT BPR Jatim sangat aman dari kemungkinan adanya perampokan nasabah yang mangambil atau menyeter uang					
3	Tempat vasilitas parkir di PT BPR Jatim cukup luas sehingga memudahkan nasabah					
VI	Variabel Pengambilan Keputusan Kredit					
1.	Dalam mengambil kredit pada PT BPR Jatim Banyuwangi menggunakan pertimbangan tertentu					
2.	Variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, sistem suku bunga, dan pelayanan yang memuaskan termasuk dalam pertimbangan anda dalam mengambil kredit					
3.	Nasabah berkesinambungan untuk tetap menjadi nasabah PT BPR Jatim Banyuwangi dimasa yang akan datang					

Lampiran 2

No	Suku Bunga (X1)			Total	S. Pinjam (X2)			Total	P.Kred (X3)		Total
	1	2	3	X1	1	2	3	X2	1	2	X3
1	5	5	4	14	3	5	5	13	5	5	10
2	4	5	5	14	5	5	3	13	5	4	9
3	4	4	4	12	3	3	3	9	3	5	8
4	3	3	3	9	4	4	5	13	3	4	7
5	5	3	3	11	4	5	4	13	5	3	8
6	4	5	4	13	5	4	4	13	4	3	7
7	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	8
8	5	5	3	13	5	4	5	14	4	4	8
9	4	4	4	12	3	5	5	13	4	3	7
10	5	3	5	13	3	4	3	10	5	5	10
11	3	3	3	9	5	5	3	13	4	5	9
12	3	5	5	13	4	5	4	13	5	4	9
13	4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	10
14	5	5	5	15	3	3	4	10	5	4	9
15	5	5	4	14	3	5	5	13	3	5	8
16	4	5	5	14	5	5	3	13	3	5	8
17	4	4	4	12	3	3	3	9	5	5	10
18	3	3	3	9	4	4	5	13	4	5	9
19	5	3	3	11	4	5	4	13	5	4	9
20	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	10
21	5	4	5	14	4	4	4	12	5	4	9
22	5	3	3	11	5	4	4	13	3	5	8
23	4	5	5	14	3	5	3	11	3	4	7
24	3	4	5	12	5	5	3	13	5	3	8
25	3	3	3	9	4	5	5	14	3	4	7
26	5	3	3	11	5	4	4	13	3	5	8
27	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	10
28	5	4	5	14	5	4	3	12	4	5	9
29	5	5	4	14	3	5	3	11	5	4	9
30	4	5	5	14	3	4	5	12	5	5	10
31	4	4	4	12	3	5	3	11	3	5	8
32	3	3	3	9	5	5	3	13	5	5	10
33	5	3	3	11	4	5	5	14	4	5	9
34	4	5	4	13	5	4	4	13	5	4	9
35	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	10
36	5	4	4	13	5	4	3	12	5	4	9
37	5	3	5	13	3	5	3	11	3	5	8
38	4	5	3	12	3	4	5	12	3	4	7
39	5	4	4	13	5	3	3	11	5	3	8
40	4	5	5	14	4	3	4	11	2	3	5

Layan (X4)		Total X4	Lokasi (X5)			Total X5	Kep Nasabah (Y)			Total Y
1	2		1	2	3		1	2	3	
3	3	6	4	5	3	12	5	5	5	15
5	3	8	5	4	3	12	4	5	4	13
4	4	8	3	5	3	11	5	4	5	14
5	5	10	5	4	3	12	5	5	3	13
5	3	8	3	5	3	11	5	4	5	14
5	5	10	3	4	5	12	3	5	3	11
3	3	6	5	3	3	11	4	5	4	13
3	5	8	4	3	4	11	5	4	5	14
5	5	10	4	4	4	12	5	5	3	13
4	3	7	4	4	4	12	5	4	5	14
4	4	8	5	5	3	13	3	5	3	11
4	4	8	4	5	5	14	3	5	3	11
4	3	7	5	4	4	13	3	3	3	9
3	3	6	5	5	5	15	3	3	3	9
5	3	8	5	4	3	12	4	5	4	13
4	4	8	3	5	3	11	5	4	5	14
5	5	10	3	5	3	11	5	5	3	13
5	3	8	5	5	3	13	5	4	5	14
5	5	10	4	5	5	14	3	5	3	11
3	3	6	5	4	4	13	3	5	3	11
3	5	8	5	5	3	13	4	4	3	11
3	3	6	4	5	5	14	3	3	3	9
5	3	8	5	4	4	13	5	4	5	14
4	4	8	5	5	5	15	3	5	3	11
5	5	10	5	4	3	12	3	4	5	12
5	3	8	3	5	3	11	5	3	5	13
5	5	10	3	5	3	11	3	4	4	11
3	3	6	5	5	3	13	3	5	3	11
3	5	8	4	5	5	14	5	5	3	13
5	5	10	5	5	3	13	5	4	5	14
3	3	6	4	5	5	14	3	5	3	11
5	3	8	5	4	4	13	3	4	5	12
4	4	8	5	5	5	15	5	3	5	13
5	5	10	5	4	3	12	3	4	4	11
5	3	8	3	5	3	11	3	5	3	11
5	5	10	3	5	3	11	5	5	3	13
3	3	6	5	5	3	13	4	5	4	13
3	5	8	4	5	5	14	5	4	5	14
5	5	10	5	4	4	13	4	4	5	13
4	4	8	3	3	4	10	4	4	5	13

Lampiran 3

Correlations

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	TOT_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	,262	,356	,702**
	Sig. (2-tailed)		,265	,124	,001
	N	20	20	20	20
X1_2	Pearson Correlation	,262	1	,464*	,765**
	Sig. (2-tailed)	,265		,039	,000
	N	20	20	20	20
X1_3	Pearson Correlation	,356	,464*	1	,805**
	Sig. (2-tailed)	,124	,039		,000
	N	20	20	20	20
TOT_X1	Pearson Correlation	,702**	,765**	,805**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	
	N	20	20	20	20

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

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

Correlations

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	TOT_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	,355	,027	,666**
	Sig. (2-tailed)		,125	,910	,001
	N	20	20	20	20
X2_2	Pearson Correlation	,355	1	,424	,835**
	Sig. (2-tailed)	,125		,063	,000
	N	20	20	20	20
X2_3	Pearson Correlation	,027	,424	1	,645**
	Sig. (2-tailed)	,910	,063		,002
	N	20	20	20	20
TOT_X2	Pearson Correlation	,666**	,835**	,645**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	
	N	20	20	20	20

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

Correlations

Correlations

		X3_1	X3_2	TOT_X3
X3_1	Pearson Correlation	1	-.097	.701**
	Sig. (2-tailed)	.	.684	.001
	N	20	20	20
X3_2	Pearson Correlation	-.097	1	.642**
	Sig. (2-tailed)	.684	.	.002
	N	20	20	20
TOT_X3	Pearson Correlation	.701**	.642**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.
	N	20	20	20

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

Correlations

Correlations

		X4_1	X4_2	TOT_X4
X4_1	Pearson Correlation	1	.339	.804**
	Sig. (2-tailed)	.	.144	.000
	N	20	20	20
X4_2	Pearson Correlation	.339	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.144	.	.000
	N	20	20	20
TOT_X4	Pearson Correlation	.804**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	20	20	20

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

Correlations

Correlations

		X5_1	X5_2	X5_3	TOT_X5
X5_1	Pearson Correlation	1	,370	,025	,600**
	Sig. (2-tailed)		,109	,917	,005
	N	20	20	20	20
X5_2	Pearson Correlation	,370	1	,519*	,865**
	Sig. (2-tailed)	,109		,019	,000
	N	20	20	20	20
X5_3	Pearson Correlation	,025	,519*	1	,730**
	Sig. (2-tailed)	,917	,019		,000
	N	20	20	20	20
TOT_X5	Pearson Correlation	,600**	,865**	,730**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	
	N	20	20	20	20

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

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

Correlations

Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	TOT_Y
Y_1	Pearson Correlation	1	,623**	,823**	,943**
	Sig. (2-tailed)		,003	,000	,000
	N	20	20	20	20
Y_2	Pearson Correlation	,623**	1	,432	,787**
	Sig. (2-tailed)	,003		,057	,000
	N	20	20	20	20
Y_3	Pearson Correlation	,823**	,432	1	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,057		,000
	N	20	20	20	20
TOT_Y	Pearson Correlation	,943**	,787**	,869**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	20	20	20	20

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X1_1	4,3000	,7327	20,0
2.	X1_2	4,2000	,7678	20,0
3.	X1_3	4,2000	,7678	20,0
4.	TOT_X1	12,7000	1,7159	20,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	25,4000	11,8316	3,4397	4

Item-total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Deleted
X1_1	21,1000	8,8316	,5656	,7974
X1_2	21,2000	8,3789	,6442	,7688
X1_3	21,2000	8,1684	,7004	,7500
TOT_X1	12,7000	2,9579	1,0000	,6299

Reliability Coefficients

N of Cases = 20,0 N of Items = 4
 Alpha = ,8066

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X4_1	4,2000	,6335	20,0
2.	X4_2	3,8000	,8944	20,0
3.	TOT_X4	8,0000	1,4142	20,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	16,0000	8,0000	2,8284	3

Item-total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Deleted
X4_1	11,8000	4,9053	,6500	,8584
X4_2	12,2000	4,5895	,6812	,8257
TOT_X4	8,0000	2,0000	1,0000	,5053

Reliability Coefficients

N of Cases = 20,0 N of Items = 3

Alpha = ,8447

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X5_1	4,4500	,6048	20,0
2.	X5_2	4,3500	,6708	20,0
3.	X5_3	4,2000	,6959	20,0
4.	TOT_X5	13,0000	1,4510	20,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	26,0000	8,4211	2,9019	4

Item-total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Deleted
X5_1	21,5500	6,6816	,4393	,8176
X5_2	21,6500	5,5026	,7843	,6944
X5_3	21,8000	5,9579	,5826	,7646
TOT_X5	13,0000	2,1053	1,0000	,5737

Reliability Coefficients

N of Cases = 20,0 N of Items = 4

Alpha = ,7942

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 20,0 N of Items = 22

Alpha = .5236

Lampiran 4

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X2, X1, X4, X3		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,889 ^a	,790	,759	,635

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51,404	5	10,281	25,522	,000 ^a
	Residual	13,696	34	,403		
	Total	65,100	39			

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

b. Dependent Variable: Y

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	-2,507	2,124		-1,180	,246			
	X1	,547	,164	,527	3,343	,002	,654	,249	,270
	X2	,329	,112	,680	2,933	,006	,692	,428	,237
	X3	,420	,200	,414	2,102	,043	,781	,164	,170
	X4	,378	,106	,858	3,572	,001	,684	,093	,302
	X5	,414	,159	,401	2,603	,014	,759	,066	,205

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 5 : Hasil Daftar F tabel dan t tabel

F tabel

df_2	F_df1_5
1	161.4476
2	18.51282
3	10.12796
4	7.708647
5	6.607891
6	5.987378
7	5.591448
8	5.317655
9	5.117355
10	4.964603
11	4.844336
12	4.747225
13	4.667193
14	4.60011
15	4.543077
16	4.493998
17	4.451322
18	4.413873
19	4.38075
20	4.351244
21	4.324794
22	4.30095
23	4.279344
24	4.259677
25	4.241699
26	4.225201
27	4.210008
28	4.195972
29	4.182964
30	4.170877
31	4.159615
32	4.149097
33	4.139252
34	4.130018
35	4.121338
36	4.113165
37	4.105456
38	4.098172
39	4.091279
40	4.084746

t tabel

df	t_5
1	6.3138
2	2.92
3	2.3534
4	2.1318
5	2.015
6	1.9432
7	1.8946
8	1.8595
9	1.8331
10	1.8125
11	1.7959
12	1.7823
13	1.7709
14	1.7613
15	1.7531
16	1.7459
17	1.7396
18	1.7341
19	1.7291
20	1.7247
21	1.7207
22	1.7171
23	1.7139
24	1.7109
25	1.7081
26	1.7056
27	1.7033
28	1.7011
29	1.6991
30	1.6973
31	1.6955
32	1.6939
33	1.6924
34	1.6909
35	1.6896
36	1.6883
37	1.6871
38	1.686
39	1.6849
40	1.6839