

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DENGAN
REFERENCE GROUP SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA
BADAN KREDIT DESA (BKD) GOMBONG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

FAJAR KARTIKA SARI
12812141017

**PROGAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DENGAN
REFERENCE GROUP SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA
BADAN KREDIT DESA (BKD) GOMBONG**

SKRIPSI

Oleh:

FAJAR KARTIKA SARI

12812141017

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal: 30 Maret 2016

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Akuntansi

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Dosen Pembimbing,



Mimin Nur Aisyah, M.Sc. Ak.
NIP. 19820514 200501 2 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DENGAN
REFERENCE GROUP SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA
BADAN KREDIT DESA (BKD) GOMBONG**

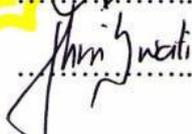
Yang disusun oleh:

FAJAR KARTIKA SARI

12812141017

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 6 April 2016 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama Lengkap	Kedudukan	Tanda Tangan	Tanggal
Isroah, M.Si.	Ketua Penguji		12-04-16
Mimin Nur Aisyah, M.Sc., Ak.	Sekretaris Penguji		14-04-16
Rr. Indah M, M.Si., Ak., CA.	Penguji Utama		11-04-16

Yogyakarta, 15 April 2016

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,


Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Fajar Kartika Sari

NIM : 12812141017

Program Studi : Akutansi S1

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DENGAN *REFERENCE GROUP* SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA BADAN KREDIT DESA (BKD) GOMBONG

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 30 Maret 2016

Yang menyatakan,



Fajar Kartika Sari
NIM 12812141017

MOTTO

“If you can dream it, you can do it”

(Walt Disney)

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

Ibunda Arief Wahyuningsih dan Ayahanda Budi Sukamto

Fauzan Rienaldi, Fienda Aryatri dan Raihan Nur Faiz

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DENGAN
REFERENCE GROUP SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA
BADAN KREDIT DESA (BKD) GOMBONG**

Oleh:

Fajar Kartika Sari
12812141017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang; (2) Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang; (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang dengan *Reference Group* sebagai variabel moderating pada BKD Gombang; (4) Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang dengan *Reference Group* sebagai variabel moderating pada BKD Gombang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *judgement sampling*. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang mengambil kredit pada BKD Gombang yang berjumlah 820 nasabah dan sampel sebanyak 150 nasabah. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Regresi Linier Sederhana dan *Moderated Regression Analysis* (MRA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,174 dan F hitung > F tabel ($10,742 > 3,90$); (2) Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,215 dan F hitung > F tabel ($6,836 > 3,90$); (3) *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan nilai $\beta_1 = 0,479$ dan signifikansi 0,027, $\beta_2 = 0,581$ dan signifikansi 0,163, serta $\beta_3 = -0,016$ dan signifikansi 0,135; (4) *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan nilai $\beta_1 = 0,860$ dan signifikansi 0,005, $\beta_2 = 0,777$ dan signifikansi 0,037, serta $\beta_3 = -0,033$ dan signifikansi 0,026.

Kata Kunci: Keputusan Pengambilan Kredit, Kualitas Kredit, Prosedur Kredit, *Reference Group*.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CREDIT PROCEDURES
ON CREDIT DECISION WITH REFERENCE GROUP AS MODERATING
VARIABLE IN BKD GOMBONG**

By:

Fajar Kartika Sari
12812141017

ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate (1) The effect of Service Quality on Credit Decision in BKD Gombong; (2) The effect of Credit Procedures on Credit Decision in BKD Gombong; (3) The effect of Service Quality on Credit Decision with Reference Group as moderating variable in BKD Gombong; (4) The effect of Credit Procedures on Credit Decision with Reference Group as moderating variable in BKD Gombong.

This study was conducted through a survey by using judgement sampling method. The population of the research is all customers who took credit in BKD Gombong totalled 820 customers and the sample was 150 customers. Simple Linear Regression and Moderated Regression Analysis (MRA) were used to analyze the data.

The results of this research showed that (1) Service Quality positively affects Credit Decisions in BKD Gombong with coefficient value of 0,174 and F count $> F$ table ($10,742 > 3,90$); (2) Credit Procedures positively affects Credit Decisions in BKD Gombong with coefficient value of 0,215 and F count $> F$ table ($6,836 > 3,90$); (3) Reference Group is not able to strengthen the effect of Service Quality on Credit Decisions in BKD Gombong with $\beta_1 = 0,479$ and significance value of 0,027, $\beta_2 = 0,581$ and significance value of 0,163, and $\beta_3 = -0,016$ and significance value of 0,135; (4) Reference Group is not able to strengthen the effect of Credit Procedures on Credit Decisions in BKD Gombong with $\beta_1 = 0,860$ and significance value of 0,005, $\beta_2 = 0,777$ and significance value of 0,037, and $\beta_3 = -0,033$ and significance value of 0,026.

Keywords: Credit Decisions, Service Quality, Credit Procedures, Reference Group.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan lancar. Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai Variabel Moderating pada Badan Kredit Desa Gombang” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan pada Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE). Penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini dapat berjalan dengan lancar berkat bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Abdullah Taman, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi.
4. Mahendra Adhi Nugroho, M.Sc., Ketua Program Studi Akuntansi.
5. Mimin Nur Aisyah, M.Sc., Ak., Dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi, terimakasih telah menjadi ibunda terbaik selama masa perkuliahan yang telah memberikan ilmu, saran serta masukan bagi penulis.

6. Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Ak., CA., Dosen narasumber yang telah memberikan koreksi dan pendapatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Mbah Mami, Teti, Om Sony dan segenap keluarga yang telah memberikan dukungan yang luar biasa.
8. Irma dan Caca, terimakasih telah menjadi sahabat dan penyemangat terbaik selama ini.
9. Putra, Nurul, Retno, Arsyad dan Izhal, terimakasih telah menjadi sahabat seperjuangan selama masa perkuliahan.
10. Ratni, Indra, Intan, Dita, Indah, Yola dan Irma, terimakasih telah menjadi adik-adik terbaik selama di Jogja.
11. Khoiron, Ikhsan, Niken dan Dani, terimakasih atas dukungannya.
12. Akuntansi A 2012, terimakasih telah menjadi teman dalam berbagi suka dan duka selama masa perkuliahan.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang membantu dalam penyusunan skripsi.

Semoga semua amal baik mereka dicatat sebagai amalan yang terbaik oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Yogyakarta, 30 Maret 2016

Penulis,



Fajar Kartika Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9

	Halaman
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Penelitian yang Relevan	34
C. Kerangka Berfikir.....	36
D. Paradigma Penelitian	39
E. Hipotesis Penelitian	40
BAB III. METODE PENELITIAN	41
A. Tempat dan Waktu Penelitian	41
B. Jenis Penelitian	41
C. Variabel Penelitian	42
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Instrumen Penelitian	47
H. Uji Coba Instrumen	49
I. Metode Analisis Data	53
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59

	Halaman
B. Data Umum Responden.....	61
C. Statistik Deskriptif.....	64
D. Hasil Analisis Data	71
E. Uji Hipotesis.....	75
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
G. Keterbatasan Penelitian	91
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN I	100
LAMPIRAN II	115

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	48
2. Skor <i>Skala Likert</i>	49
3. Hasil Pengujian Uji Validitas Butir-butir Pertanyaan.....	50
4. Interpretasi Nilai r	52
5. Uji Reliabilitas Variabel	52
6. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	62
7. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Usia	62
8. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	63
9. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per bulan	64
10. Hasil Statistik Deskriptif.....	65
11. Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pengambilan Kredit	65
12. Kategori Kecenderungan Data Variabel Keputusan Pengambilan Kredit	66
13. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	67
14. Kategori Kecenderungan Data Variabel Kualitas Pelayanan	67
15. Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur Kredit.....	69
16. Kategori Kecenderungan Data Variabel Prosedur Kredit.....	69
17. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Reference Group</i>	70
18. Kategori Kecenderungan Data Variabel <i>Reference Group</i>	70

Tabel	Halaman
19. Hasil Uji Normalitas	72
20. Hasil Uji Linieritas	73
21. Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
22. Hasil Uji Multikolinieritas	74
23. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	75
24. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	77
25. Pengaruh Interaksi antara Kualitas Pelayanan dan <i>Reference Group</i> terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	79
26. Pengaruh Interaksi antara Prosedur Kredit dan <i>Reference Group</i> terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Data Variabel Keputusan Kredit	66
2. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
3. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Data Variabel Prosedur Kredit	69
4. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Data Variabel <i>Reference Group</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Uji Instrumen	102
2. Rekap Data Uji Instrumen	107
3. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Y	111
4. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas X_1	112
5. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas X_2	114
6. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Z.....	115
7. Kuesioner Penelitian	117
8. Rekap Data Penelitian.....	122
9. Tabel Data Responden	138
10. Hitungan Tabel Distribusi Frekuensi	142
11. Deskriptif Statistika	148
12. Hasil Uji Normalitas	149
13. Hasil Uji Linieritas.....	150
14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	153
15. Hasil Uji Multikolinieritas	155
16. Hasil Uji Hipotesis 1	156
17. Hasil Uji Hipotesis 2.....	157
18. Hasil Uji Hipotesis 3	158

Lampiran	Halaman
19. Hasil Uji Hipotesis 4	160

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keadaan perekonomian Indonesia yang saat ini sedang terpuruk yaitu dengan ditandainya nilai rupiah yang semakin melemah terhadap Dollar Amerika, harus dihadapkan dengan diberlakukannya MEA pada akhir tahun 2015. Hal ini mendorong berbagai kalangan untuk ikut berpartisipasi memajukan perekonomian Indonesia dalam persaingan pasar bebas tersebut. Langkah-langkah strategis yang dilakukan yaitu diantaranya dengan mendorong sektor-sektor usaha dalam negeri supaya meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, memperbaiki kualitas produk, serta memberikan bantuan modal bagi pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Lembaga keuangan merupakan salah satu pihak yang berpartisipasi dalam mendorong pemberdayaan masyarakat yaitu sebagai sumber pendanaan kegiatan usaha, khususnya masyarakat berpenghasil menengah kebawah dan UMKM.

Terdapat beberapa lembaga keuangan yang tumbuh dan berkembang untuk membantu kegiatan usaha masyarakat menengah ke bawah dan UMKM baik dari lembaga keuangan formal (bank) maupun lembaga keuangan non-bank. Namun selama ini UMKM terkendala akses pendanaan ke lembaga keuangan formal, hal tersebut dikarenakan kurangnya aksesibilitas usaha mikro dan kecil kepada lembaga keuangan formal terutama informasi dan persyaratan kredit, tidak adanya agunan kredit, kurangnya kemampuan manajemen keuangan, rendahnya kualitas sumberdaya manusia, dan

terbatasnya kompetensi kewirausahaan dan permodalan (Bank Indonesia, 2005), oleh karena itu kini telah tumbuh dan berkembang banyak lembaga keuangan non-bank yang melakukan kegiatan usaha jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik yang didirikan pemerintah atau masyarakat sebagai salah satu sumber pendanaan bagi masyarakat menengah dan usaha mikro. Lembaga-lembaga tersebut dikenal dengan sebutan lembaga keuangan mikro (LKM) yang diantaranya yaitu Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, Bank Pegawai, Badan Kredit Desa (BKD), Badan Kredit Kecamatan (BKK) dan lembaga-lembaga lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Lembaga keuangan mikro merupakan lembaga keuangan khusus yang didirikan untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelolaan simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan. Jasa yang diberikan LKM dengan memberikan pinjaman kepada para pelaku usaha yang merupakan nasabah dari LKM, disebut dengan istilah kredit. Selain menyediakan kredit untuk para pelaku usaha, LKM juga menyediakan kredit untuk masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana konsumtifnya. Kegiatan pendanaan berupa kredit yang dilakukan oleh pihak LKM inilah yang menjadi permasalahan dalam penelitian diantara kegiatan jasa lainnya.

Banyaknya masyarakat yang memutuskan mengambil kredit pada suatu LKM akan memberikan keuntungan terhadap LKM, yaitu dari suku

bunga pengambilan kredit yang merupakan salah satu sumber pemasukan LKM. Menurut Griffin (2002) keputusan pengambilan kredit yang dilakukan oleh seorang nasabah merupakan suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. Keputusan ini penting dilakukan sebelum nasabah mengambil kredit pada lembaga keuangan supaya tidak terjadi hambatan pada saat pengambilan kredit dan memperoleh apa yang diharapkan.

Keputusan kredit yang dilakukan nasabah didorong oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhi, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi faktor pribadi dan faktor psikologis, faktor pribadi meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai, sedangkan faktor psikologis meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, dan memori. Faktor eksternal meliputi faktor sosial, faktor kebudayaan dan faktor dari perusahaan, faktor sosial meliputi kelompok referensi, keluarga, peranan dan status, faktor kebudayaan meliputi kebudayaan, sub-budaya dan kelas sosial, sedangkan faktor dari dalam perusahaan meliputi kualitas pelayanan dan prosedur kredit.

Faktor-faktor dalam keputusan pengambilan kredit yang berbeda pada setiap lembaga keuangan ini yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada salah satu LKM di Kabupaten Kebumen, yaitu Badan Kredit Desa (BKD) Gombang. Berdasarkan dasar hukumnya BKD merupakan perusahaan milik desa yang beroperasi di wilayah desa yang diurus sebagai perusahaan tersendiri dan terpisah dari kekayaan desa dan tidak boleh untuk memenuhi kebutuhan desa dengan kedudukan sebagai BUMDes. Fungsi dari BKD sendiri bagi nasabah yaitu untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja bagi

usaha kecil, meningkatkan taraf hidup dan membiasakan gemar menabung. Namun sejauh ini, BKD Gombang belum dapat mengenai sasaran nasabah yang dituju yaitu untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja bagi usaha kecil. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan usaha Masyarakat Gombang yang kurang produktif dan cenderung lebih konsumtif. Ketidaktepatan sasaran tersebut dikarenakan BKD Gombang belum memiliki kebijakan tentang penggolongan kredit yang diambil nasabah dan kurangnya pengawasan terhadap nasabah yang melakukan pinjaman untuk mendirikan usaha.

BKD yang beroperasi di wilayah desa bergerak pada sektor kredit mikro sehingga memiliki maksimum pinjaman yang relatif kecil dengan segmentasi pasarnya yaitu masyarakat menengah ke bawah. Selain itu, BKD juga memiliki suku bunga pinjaman yang relatif lebih besar, oleh karena itu keberadaan BKD semakin terdesak dengan keberadaan bank umum yang memiliki modal lebih besar dengan maksimum pinjaman yang lebih besar dan suku bunga pinjaman yang lebih kecil.

Alternatif yang diberikan oleh setiap lembaga keuangan memberikan pilihan kepada masyarakat dalam memilih produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Kemampuan bisnis lembaga keuangan dalam menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat inilah yang menjadi tolak ukur masyarakat mengambil keputusan untuk kredit pada suatu lembaga keuangan. Hal tersebut yang menjadikan lembaga keuangan belomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang baik dan prosedur yang tidak rumit.

Sebagai perusahaan jasa, lembaga keuangan harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggan baik dari pelayanan pegawai maupun fasilitas yang diberikan. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak orang membeli dan menggunakan produk perusahaan (Fandy Tjiptono, 2004: 24).

Pada BKD Gombang kualitas pelayanan pada ke-72 cabangnya memiliki pelayanan yang berbeda walaupun terdapat standar yang mengatur proses pelayanan tersebut. Hal ini dikarenakan setiap pegawai memiliki model pelayanan sesuai dengan karakteristik pegawai tersebut. Fasilitas tempat yang disediakan BKD Gombang untuk melakukan transaksi juga kurang memadai sehingga kurang memberikan kenyamanan untuk nasabah. Selain pelayanan yang diberikan pegawai dan fasilitas tempat, kelemahan pelayanan BKD lainnya yaitu tidak memberikan pelayanan setiap hari dan terbatas pada satu desa.

Kebutuhan masyarakat akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat masyarakat memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur yang tidak rumit ini akan menjadi pertimbangan untuk nasabah dalam keputusan pengambilan kredit pada lembaga keuangan yang bersangkutan. Pada BKD Gombang prosedur

yang ditawarkan termasuk dalam kategori yang tidak rumit yaitu syarat-syarat pengajuan kredit tidak sulit dan cepat dalam proses pengajuan kredit, hal inilah yang menjadi kelebihan pada BKD Gombong dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Meski demikian, Kecamatan Gombong yang mayoritas merupakan masyarakat pedesaan dengan tingkat pendidikan relatif rendah, menyebabkan sebagian masyarakat kurang mampu memahami prosedur-prosedur kredit yang ditawarkan.

Keputusan kredit yang diambil oleh nasabah tidak hanya dilihat dari faktor dalam perusahaan itu sendiri yaitu kualitas pelayanan dan prosedur kredit, namun dapat dipengaruhi oleh faktor di luar perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi yaitu dari sebuah lingkungan sosial nasabah yang saling berhubungan, berinteraksi, dan membentuk kelompok untuk saling berbagi kebutuhan atau tujuan bersama (Febrian, 2013). Secara tidak langsung adanya kelompok dalam lingkungan sosial memberikan pengaruh baik positif ataupun negatif dan seringkali dijadikan acuan bagi individu. Kelompok yang memiliki pengaruh baik secara langsung ataupun tidak langsung disebut dengan kelompok referensi (*reference group*).

Pada BKD Gombong walaupun memiliki prosedur yang tidak rumit, namun dari segi kualitas pelayanan masih belum memuaskan. Hal ini dapat mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap BKD Gombong, sehingga apabila nasabah merasa puas akan memungkinkan terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut dan sebaliknya apabila nasabah merasa kurang puas akan menutup kemungkinan terjadinya rekomendasi. Rekomendasi yang dilakukan nasabah kepada keluarga, rekan kerja, ataupun teman dapat digunakan sebagai

informasi dan dasar pertimbangan untuk mengambil kredit pada BKD Gombang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang telah dijelaskan dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil kredit. Berkaitan dengan hal itu maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai Variabel Moderating pada Badan Kredit Desa (BKD) Gombang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang terdapat di BKD Gombang, antara lain :

1. BKD Gombang belum mencapai sasaran nasabah yang seharusnya dituju, yaitu untuk pemberdayaan masyarakat menengah ke bawah dan kegiatan usaha mikro kecil menengah. Jasa kredit ini justru banyak digunakan untuk kepentingan konsumtif masyarakat mampu.
2. BKD Gombang belum memberikan pelayanan yang optimal baik dari pegawai maupun kualitas pelayanan BKD sendiri, dimana dapat mengakibatkan kurangnya loyalitas nasabah.
3. Fasilitas tempat yang disediakan BKD Gombang untuk melakukan transaksi masih kurang memadai
4. Secara keseluruhan prosedur kredit yang diterapkan oleh BKD Gombang belum dapat dipahami oleh sebagian masyarakat pedesaan

5. Dengan modal yang kecil BKD Gombang memiliki maksimum pinjaman yang relatif kecil, sehingga BKD Gombang semakin terdesak oleh adanya bank umum yang menawarkan pinjaman besar dengan suku bunga rendah.
6. Suku bunga pinjaman BKD Gombang relatif lebih besar dibandingkan bank umum. Hal ini menyebabkan persepsi dan rekomendasi yang negatif tentang BKD Gombang.
7. BKD Gombang belum memiliki kebijakan tentang penggolongan kredit yang terdapat pada perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya pengawasan terhadap nasabah yang melakukan pinjaman untuk mendirikan usaha.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka terdapat pembatasan masalah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit apabila peneliti melakukan penelitian terhadap semua faktor. Supaya pembahasan masalah mendapatkan hasil yang terfokus dan tidak menghasilkan penafsiran yang menyimpang, maka peneliti membatasi masalah pada dua faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit yaitu kualitas pelayanan dan prosedur kredit dengan *reference group* sebagai variabel moderating.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombong?
2. Bagaimana pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombong?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai variabel moderasi pada BKD Gombong?
4. Bagaimana pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai variabel moderasi pada BKD Gombong?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombong.
2. Mengetahui pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombong.
3. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai variabel moderasi pada BKD Gombong.

4. Mengetahui pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai variabel moderasi pada BKD Gombang.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Memperluas pengetahuan peneliti dan gambaran praktik sesungguhnya yang dihadapi lembaga keuangan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Selain itu dapat mengasah kemampuan dan keterampilan berpikir dalam hal penyelesaian masalah sehingga dapat bermanfaat di masa depan.

2. Bagi Pihak Lembaga Keuangan

Hasil dari penelitian diharapkan dapat membantu pihak lembaga keuangan untuk memperbaiki dan menyusun rencana, kebijakan dan strategi dalam mengelola lembaga keuangan khususnya pada Badan Kredit Desa Gombang terkait dengan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan dan referensi dalam penelitian selanjutnya guna menambah pengetahuan khususnya dibidang akuntansi perbankan dan lembaga keuangan lainnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Keputusan Pengambilan Kredit

a. Pengertian Keputusan Pengambilan 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.

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 (Philip Kotler, 2008: 184). Griffin (2002: 124) menjelaskan bahwa keputusan pengambilan kredit merupakan suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada, sedangkan Schiffman dan Kanuk (2010: 7) sebagaimana yang dikutip oleh Ujang

Sumarwan (2014: 4) mendefinisikan suatu keputusan pengambilan kredit sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, keputusan pengambilan kredit adalah suatu proses pengambilan keputusan kredit dari beberapa alternatif yang ada setelah melalui beberapa tahapan proses dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Keputusan ini penting dilakukan sebelum nasabah memutuskan mengambil kredit. Hal ini dimaksud agar tidak terjadi hambatan setelah pengambilan kredit dan sesuai dengan kredit yang diharapkan nasabah.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit

Keputusan kredit yang dilakukan nasabah didorong oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhi. Philip Kotler (2008: 170) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit yaitu:

1) Faktor Internal, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri nasabah dan dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit. Faktor internal tersebut terdiri dari:

a) Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit. Karakteristik ini meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai. Keputusan seseorang untuk mengambil kredit atau tidak akan

disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah. Pekerjaan dan keadaan ekonomi juga dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan. Kepribadian dan konsep diri merupakan sekumpulan sifat psikologis manusia yang menyebabkan respons yang relatif konsisten dan tahan lama terhadap lingkungannya. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan interaksi seseorang dengan lingkungannya yang tercermin dalam kegiatan, minat dan pendapat, sedangkan nilai merupakan suatu kepercayaan yang mendasari sikap dan perilaku dalam menentukan pilihan dan keinginan seseorang dalam jangka panjang.

b) Faktor Psikologi

Faktor ini terdiri dari beberapa variabel psikologis yang dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit diantaranya yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran dan memori. Motivasi merupakan suatu kebutuhan yang akan berubah menjadi motif apabila kebutuhan itu telah mencapai tingkat tertentu. Motif adalah suatu kebutuhan yang cukup kuat mendesak untuk mengarahkan seseorang agar dapat mencari pemuasan terhadap kebutuhan itu. Persepsi adalah proses yang digunakan oleh seseorang untuk memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang berarti. Kondisi psikologis seseorang dapat mempengaruhi seseorang untuk mengambil sebuah keputusan seperti dalam kredit. Sebagai

contoh seseorang yang sedang membutuhkan uang atau barang akan cenderung berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan salah satu cara yang diambil yaitu dengan mengambil kredit pada lembaga keuangan tertentu.

2) Faktor Eksternal, yaitu faktor yang berada di luar diri nasabah yang keberadaannya dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit.

Faktor eksternal tersebut terdiri dari:

a) Faktor Sosial

Faktor sosial adalah faktor lingkungan sekitar nasabah yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit diantaranya yaitu kelompok referensi, keluarga, serta peran sosial dan status. Teman, tetangga dan rekan kerja dapat dikategorikan menjadi kelompok referensi baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Keluarga merupakan organisasi nasabah atau konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan anggota keluarga merepresentasikan kelompok referensi utama yang paling berpengaruh. Keluarga terdiri dari orang tua, saudara kandung, pasangan dan anak-anak yang memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan kredit yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan. Peran sosial terdiri dari kegiatan yang diharapkan dapat dilakukan seseorang dan pada setiap peran tersebut pasti menyandang status. Seseorang mengambil keputusan kredit yang mencerminkan dan

mengkomunikasikan peran serta status yang diinginkan dalam masyarakat.

b) Faktor Budaya

Faktor budaya yaitu faktor-faktor yang berpengaruh luas dan mendalam terhadap perilaku nasabah yang terdiri dari kebudayaan, sub-budaya, dan kelas sosial. Kebudayaan merupakan faktor penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar. Kebudayaan tersebut terdiri dari beberapa sub-budaya yang lebih kecil seperti kebangsaan, agama, ras dan latar belakang geografis. Sub-budaya sendiri merupakan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk perilaku anggotanya. Kelas sosial adalah sebuah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam sebuah masyarakat, yang tersusun dalam sebuah urutan jenjang, dan para anggota dalam setiap jenjang tersebut memiliki nilai, minat, dan tingkah laku yang sama, sehingga faktor budaya yang dimiliki seseorang dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan kredit.

c) Faktor Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit dari lembaga keuangan yang menawarkan kredit bagi nasabah

Boediono (1999: 11) menjelaskan yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana yang dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah.

Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk terus datang guna melaksanakan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong calon nasabah lainnya. Prosedur kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Malayu S.P. Hasibuan, 2006). Prosedur kredit akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Prosedur kredit yang mudah akan mendorong nasabah untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan.

Berdasarkan faktor-faktor keputusan pengambilan kredit diatas, maka perlu pemikiran tentang faktor-faktor tersebut. Hal tersebut dikarenakan seseorang mengambil atau tidaknya suatu kredit akan disesuaikan dengan pendapatan pekerjaan dan lingkungan ekonomi seseorang yang akan mengambil kredit di suatu lembaga keuangan.

c. Proses Keputusan Pengambilan Kredit

Menurut Kotler (2008: 184) keputusan untuk mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan tertentu diawali dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Pengenalan Masalah (Kebutuhan) merupakan suatu bahan pertimbangan nasabah pada saat memutuskan untuk mengambil kredit, apakah sesuai dengan masalah atau kebutuhan yang sedang dihadapi nasabah atau tidak.

- 2) Pencarian Informasi, nasabah akan melakukan pencarian informasi tentang kredit dari berbagai lembaga keuangan, manakah yang dapat memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan. Informasi ini akan mempengaruhi nasabah untuk menentukan keputusan pengambilan kredit, karena informasi-informasi persuasif dan penyampaian informasi yang memadai akan semakin memudahkan nasabah dalam memilih kredit yang akan dipilih.
- 3) Evaluasi Alternatif merupakan proses yang juga mempengaruhi keputusan pengambilan kredit yaitu dengan mengevaluasi pilihan produk (kredit) dan memilihnya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Pada proses ini nasabah membandingkan berbagai pilihan yang dapat memecahkan masalah yang dihadapi.
- 4) Keputusan Nasabah, seberapa banyak nasabah yang memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan dapat dijadikan pengukuran bahwa pengukuran mengenai pengambilan kredit oleh nasabah adalah positif.
- 5) Perilaku Pasca Pengambilan Kredit merupakan pengukuran terakhir dari keputusan pengambilan kredit. Apabila nasabah mengambil kredit kembali pada lembaga keuangan yang sama, maka pengukuran mengenai pengambilan kredit oleh nasabah adalah positif.

Jadi berdasarkan uraian di atas, cara pengukuran keputusan pengambilan kredit oleh nasabah diperlukan pengenalan kebutuhan sebelum mengambil kredit, dengan mencari berbagai informasi

tentang kredit, agar pasca pengambilan kredit lancar sesuai apa yang diharapkan.

d. Indikator Keputusan Pengambilan Kredit

Kotler dan Amstrong (2008) mengungkapkan bahwa indikator keputusan pengambilan kredit oleh nasabah yaitu:

1) Persepsi melihat kinerja/*performace* karyawan

Mengenai bagaimana kinerja karyawan apakah karyawan bekerja dengan benar sesuai prosedur ataukah banyak kesalahan yang dilakukan karyawan, sehingga mengganggu proses pengambilan kredit pada suatu lembaga keuangan.

2) Kepuasan akan kredit yang ditawarkan

Penawaran kredit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah akan memberikan kepuasan bagi nasabah yang memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan.

3) Penyediaan informasi pada saat diminta

Penyampaian informasi yang baik oleh suatu lembaga keuangan ketika proses pengambilan kredit akan memudahkan nasabah dalam proses kredit yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan.

4) Kepercayaan terhadap kelompok referensi

Kelompok referensi atau *reference group* yang dimiliki oleh nasabah akan memberikan pengaruh terhadap kepercayaan nasabah untuk mengambil kredit pada lembaga keuangan yang diyakini oleh kelompok tersebut.

5) Pertimbangan pelayanan

Pelayanan prima yang diberikan oleh lembaga keuangan, akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan tersebut dikemudian hari.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, keputusan pengambilan kredit oleh nasabah adalah tindakan seseorang yang akan mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan dengan melalui beberapa tahapan. Tahapan tersebut diawali dengan pengajuan kredit oleh nasabah ke lembaga keuangan yang kemudian akan diproses untuk memutuskan apakah kredit layak diberikan atau tidak. Apabila proses pengajuan tersebut disetujui oleh lembaga keuangan maka keputusan akhir tergantung pada nasabah, apakah akan menerima atau menolak kredit tersebut dengan persyaratan yang ditawarkan lembaga keuangan tersebut.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Keputusan pengambilan kredit yang dilakukan nasabah pada suatu lembaga keuangan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini merupakan faktor yang berasal dari dalam lembaga keuangan itu sendiri. Pengertian kualitas berdasarkan *American Society for Quality Control* adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-

karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Rambat Lumpiyoadi, 2001: 144). Fandy Tjiptono (2004: 51) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Stanton (2001) mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan seseorang atau organisasi yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud untuk memberikan kepuasan kepada nasabah (Hasibuan, 2005: 72). Menurut Boediono (1999: 11) yang dimaksud pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan atau *perceived service* dengan tingkat pelayanan yang diharapkan atau *expected value* (Kotler dalam Subihaiyani, 2001). Sedangkan Gronroos menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil dari suatu proses evaluasi dimana nasabah membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang nasabah harapkan (Christopher Lovelock, 2010: 154). Berdasarkan beberapa pendapat di atas kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh nasabah untuk

membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, apakah sesuai atau tidak sesuai dengan harapan.

b. Pentingnya Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah

Pelayanan kredit dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian kredit sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Apabila suatu lembaga keuangan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, maka pelayanan lembaga keuangan tersebut dapat disebut baik. Hal tersebut akan menimbulkan perasaan puas pada diri nasabah dan mendorong nasabah untuk melakukan kredit lagi. Tetapi jika lembaga keuangan tidak memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan nasabah, maka pelayanan tersebut dapat disebut buruk dan nasabah tidak akan tertarik untuk kembali mengambil kredit.

Pelayanan merupakan harapan bagi suatu lembaga keuangan untuk memperoleh nasabah atau harapan nasabah. Harapan terhadap pelayanan memberikan kerangka acuan terhadap penilaian yang diberikan lembaga keuangan. Penilaian diukur dengan *desired service* yaitu apa yang diinginkan nasabah bahwa pelayanan itu harus ada dan *adequate service* yaitu tingkat minimum dari pelayanan yang harus diterima nasabah (Rambat Lumpiyoadi, 2001: 189).

Berry, dkk (dalam Rambat Lumpiyoadi, 2001: 182) menyebutkan bahwa dalam mengembangkan pelayanan efektif secara sistem informasi setidaknya ada lima cara yaitu:

- 1) Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan yaitu lembaga keuangan harus dapat mengukur besar harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
- 2) Menentukan dimana titik kualitas informasi yaitu lembaga keuangan harus dapat menetapkan letak berat kualitas informasi yang ingin dicapai.
- 3) Mengetahui saran nasabah yaitu lembaga keuangan dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai pengambilan kredit.
- 4) Menghubungkan pelayanan dan output yang dihasilkan oleh lembaga keuangan yaitu lembaga keuangan diharapkan mampu mengkaitkan pelayanan dengan tujuan lembaga keuangan.
- 5) Menjangkau seluruh pegawai yaitu penerapan sistem informasi dalam pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam hirarki organisasi.

Jadi pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga keuangan merupakan suatu hal yang penting pada saat proses kredit, karena apabila lembaga keuangan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah maka pelayanan tersebut disebut baik dan nasabah akan kembali mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut. Namun sebaliknya, apabila pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan nasabah maka pelayanan tersebut buruk dan nasabah tidak akan kembali lagi untuk mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut. Citra pelayanan yang baik tidak berdasarkan

persepsi penyedia, melainkan berdasarkan persepsi nasabah. Persepsi nasabah terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

c. Indikator Pelayanan

Valerie Zeithml, dkk (dalam Christopher Lovelock, 2010: 154) mengungkapkan bahwa indikator pelayanan untuk mengetahui pelayanan dapat dikatakan baik yaitu:

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu lembaga keuangan dalam membuktikan eksistensinya yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) *Liability* atau kendalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* atau jaminan yaitu kredibilitas, keamanan, kesopanan, dan kompetensi para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada lembaga keuangan.
- 5) *Empathy* atau empati yaitu memberikan perhatian tulus, komunikasi yang baik dan memahami keinginan nasabah secara pribadi.

Pelayanan sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap lembaga keuangan, karena pelayanan yang baik sangat penting dan bermanfaat bagi nasabah. Apabila nasabah merasa puas dengan

pelayanannya, maka memungkinkan nasabah akan mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut.

3. Prosedur Kredit

a. Pengertian Prosedur Kredit

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 (Malayu S.P. Hasibun, 2006). Mudrajad 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 kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihak lembaga keuangan. Secara umum prosedur kredit oleh lembaga keuangan adalah sebagai berikut:

- 1) Pengajuan berkas-berkas pada lembaga keuangan yaitu berupa proposal kredit yang berisi latar belakang perusahaan/kelompok usaha, maksud dan tujuan, besarnya kredit dan jangka waktu, cara pengembalian, dan jaminan kredit.
- 2) Pemeriksaan berkas-berkas, yaitu untuk mengetahui apakah berkas pinjaman yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan dan sudah benar. Jika belum lengkap, maka nasabah diminta untuk segera melengkapinya dan apabila sampai batas waktu tertentu nasabah tidak sanggup melengkapi kekurangannya, maka permohonan kreditnya dapat dibatalkan.
- 3) Wawancara pertama, merupakan penyelidikan kepada calon peminjam dengan langsung berhadapan dengan calon peminjam.
- 4) Peninjauan lokasi, yaitu kegiatan pemeriksaan ke lapangan dengan meninjau berbagai obyek yang akan dijadikan usaha atau jaminan. Kemudian hasilnya dicocokkan dengan hasil wawancara pertama.
- 5) Wawancara kedua, merupakan bagian perbaikan berkas, jika mungkin ada kekurangan pada saat setelah dilakukan peninjauan lokasi di lapangan.
- 6) Penilaian dan analisis kebutuhan modal, merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka menilai kebutuhan kredit yang sebenarnya.
- 7) Keputusan kredit, yaitu menentukan apakah kredit akan diterima atau ditolak, jika diterima maka dipersiapkan administrasinya.
- 8) Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya, yaitu kegiatan yang merupakan kelanjutan dari diputuskannya kredit, maka sebelum

kredit dicairkan terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad kredit.

- 9) Realisasi kredit diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di lembaga keuangan yang bersangkutan.
- 10) Penyaluran/penarikan yaitu pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi dari pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit.
- 11) Penilaian kredit dilakukan sebelum fasilitas kredit diberikan maka lembaga keuangan harus merasa yakin bahwa kredit yang diberikan benar-benar akan kembali.

Menurut Firdaus dan Ariyanti (2009: 91) tahapan proses pemberian kredit yaitu:

- 1) 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.

- 2) Analisis atau Penilaian Kredit (*Credit Analysis/Credit Appraisal*)

Penilaian yang mendalam tentang keadaan usaha atau proyek pemohon kredit.

- 3) 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.

4) Pelaksanaan dan Administrasi Kredit (*Credit Realization dan Credit Administration*)

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

5) 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.

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

kegiatan kredit layak diberikan atau tidak, sampai kredit tersebut dapat terealisasi dalam bentuk pencairan atau pengambilan uang oleh nasabah.

b. Indikator Prosedur Kredit

Mudrajad Kuncoro (2002) mengungkapkan bahwa indikator prosedur kredit terdiri dari:

- 1) Realisasi kredit yaitu persetujuan pihak lembaga keuangan untuk mencairkan permohonan kredit dari pemohon sesuai dengan kesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dahulu.
- 2) Kemudahan prosedur yaitu suatu kemudahan mengambil kredit dimana lembaga keuangan memberikan kemudahan dalam mengambil kredit, atau lembaga keuangan mempermudah masyarakat untuk mengakses dana murah dalam bentuk kredit.
- 3) Kecepatan pelaksanaan yaitu kecepatan dalam mengakses kredit dan pelayanan pada nasabah pada saat mengambil kredit pada lembaga keuangan. Kecepatan pelaksanaan yang memadai akan mendorong kembali nasabah dalam pengambilan kredit.
- 4) Persyaratan yaitu syarat pada saat nasabah melakukan transaksi, atau saat nasabah melakukan pengambilan perlu dilakukannya persyaratan antara pihak nasabah dengan lembaga keuangan.

Indikator prosedur kredit ini meliputi realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan dan persyaratan. 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.

4. *Reference Group* (Kelompok referensi)

a. Pengertian *Reference Group*

Kehidupan sosial yang dimiliki individu memiliki pengaruh cukup besar bagi tindakan yang akan diambil oleh seorang individu. Seperti halnya bagi nasabah, keputusan untuk mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan salah satunya dipengaruhi oleh lingkungan sekitar nasabah tinggal. Lingkungan dimana nasabah saling berhubungan, berinteraksi, dan membentuk kelompok untuk berbagi kebutuhan atau tujuan bersama. Kelompok yang terbentuk dalam lingkungan tersebut secara tidak langsung dapat memberikan pengaruh baik positif atau negatif dan seringkali dijadikan acuan bagi individu dalam menentukan keputusan.

Menurut Ujang Sumarwan (2014: 305) kelompok merupakan kumpulan dari dua atau lebih orang-orang yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan yang sama baik tujuan individu atau tujuan bersama. Bentuk kelompok yang mempunyai relevansi dengan perilaku nasabah adalah kelompok referensi. Kelompok referensi (*reference group*) adalah seorang individu atau sekelompok orang yang secara nyata mempengaruhi perilaku seseorang (Ujang Sumarwan, 2014: 305). Kelompok referensi seseorang adalah semua kelompok yang

mempunyai pengaruh langsung (tatap muka) atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku orang tersebut (Kotler&Keller, 2008: 170).

Beberapa kelompok referensi adalah kelompok primer, seperti keluarga, teman, tetangga, dan rekan kerja yang berinteraksi dengan seseorang secara terus menerus dan informal. Seseorang juga menjadi anggota kelompok sekunder seperti kelompok keagamaan, profesional dan asosiasi perdagangan, yang cenderung lebih formal dengan interaksi yang tidak begitu rutin. Ujang Sumarwan (2014: 306) mengungkapkan jenis-jenis kelompok referensi antara lain:

1) Kelompok Formal dan Informal

Kelompok formal adalah kelompok yang memiliki struktur organisasi secara tertulis dan keanggotaan yang terdaftar secara resmi. Sedangkan kelompok informal adalah kelompok yang tidak memiliki struktur organisasi secara tertulis dan resmi, sifat keanggotaan tidak tercatat, dan biasanya terbentuk karena hubungan sosial.

2) Kelompok Primer dan Sekunder

Kelompok primer adalah kelompok dengan keanggotaan terbatas, interaksi antaranggota secara langsung tatap muka, memiliki ikatan emosional antaranggota. Kelompok sekunder memiliki ikatan yang lebih longgar dari kelompok primer, antar anggota kelompok mungkin juga terjadi kontak tatap muka langsung, antaranggota kelompok memiliki pengaruh kecil terhadap anggota lainnya.

3) Kelompok Aspirasi dan Disosiasi

Kelompok aspirasi adalah kelompok yang memperlihatkan keinginan untuk mengikuti norma, nilai, maupun perilaku dari orang lain yang dijadikan kelompok referensinya. Kelompok disosiasi adalah seseorang atau kelompok yang berusaha untuk menghindari asosiasi dengan kelompok referensi.

Kotler & Keller (2008: 170) menjelaskan bahwa keluarga adalah organisasi kelompok referensi nasabah yang paling penting dalam masyarakat dan anggota keluarga dalam kehidupan nasabah. Jadi berdasarkan beberapa pendapat di atas, kelompok referensi adalah seseorang atau kelompok yang mempunyai pengaruh terhadap sikap dan perilaku seseorang.

b. Indikator *Reference Group*

Kelompok referensi mempengaruhi anggota kelompok lainnya setidaknya dengan tiga cara. Kelompok referensi memperkenalkan perilaku dan gaya hidup baru kepada seseorang, mereka mempengaruhi sikap dan konsep diri, serta menciptakan tekanan kenyamanan yang dapat mempengaruhi pilihan produk dan merek (Kotler & Keller, 2008: 170).

Ujang Sumarwan (2014: 307) mengungkapkan bahwa indikator *reference group* terdiri dari:

1) Pengaruh Normatif (*normative influence/utilitarian influence*).

Pengaruh ini terjadi ketika individu mengikuti ketentuan kelompok

referensi dengan tujuan untuk memperoleh imbalan atau menghindari hukuman.

2) Pengaruh Ekspresi Nilai (*value expressive influence*). Hal ini terjadi ketika individu merasa turut memiliki dan membentuk nilai dan norma dari suatu kelompok.

3) Pengaruh informasional (*informational influence*). Hal ini terjadi ketika seseorang/individu meniru perilaku dan pendapat dari anggota suatu kelompok referensi yang memberikan informasi yang berguna.

5. Badan Kredit Desa

Awal berdirinya BKD tidak dapat dipisahkan dari berdirinya AVB (*Algemene Volkerediet Bank*) yang kemudian menjadi BRI pada sekitar tahun 1896. Terbentuknya BKD erat kaitannya dengan keadaan ekonomi pedesaan di Jawa yang memprihatinkan. Hal ini disebabkan karena kegagalan panen secara luas akibat musim kemarau panjang, banjir, dan serangan hama. Berdasarkan pengalaman ini, pada tahun 1897 Asisten Residen Banyumas di Purwokerto (*De Wolf Van Westerrode*) membentuk kelompok swadaya masyarakat untuk mengatasi keadaan, yaitu dengan mendirikan 250 lumbung desa di wilayah Kabupaten Banyumas untuk menanggulangi keadaan akibat musim paceklik yang sering terjadi di Jawa. Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) tersebut berdiri dengan landasan (prinsip) Koperasi Reifizen di Jerman yang praktiknya di Jawa dilaksanakan dengan prinsip Rembug Desa, dimana hal tersebut sudah biasa dilakukan oleh masyarakat di Jawa dengan prinsip gotong-royong.

BKD adalah perusahaan milik desa yang beroperasi di wilayah desa yang diurus sebagai perusahaan tersendiri dan terpisah dari kekayaan desa dan tidak boleh untuk memenuhi kebutuhan desa dengan kedudukan sebagai BUMDes. Dasar hukum BKD termuat dalam Staatsblad 357 1929, Rijksblad No.9 tahun 1937 untuk daerah Pakualaman dan Rijksblad No.3/H tahun 1938 untuk daerah Kasultanan. Namun, sesuai dengan UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan dan telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998 pasal 58, maka Staatsblad tersebut telah dicabut. Dan diperjelas dengan Peraturan Pemerintah No.71 tahun 1992 pasal 19 ayat 1 dan 2 yang menyatakan Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, BKK, dan lembaga-lembaga lainnya yang dipersamakan diberikan status sebagai BPR dengan syarat yang ditentukan pemerintah. Sesuai dengan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 31/63/KEP/DIRR tanggal 9 Juli 1998, pelaksanaan pembinaan dan pengawasan BKD dilaksanakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (BRI).

BKD mempunyai daerah operasi di desa yang bersangkutan dan hanya memberikan kredit kepada penduduk setempat. Modal umumnya berasal dari BRI cabang setempat, sedangkan sumber lain adalah iuran penduduk desa, sebagian Ipeda atau PBB, atau dari bantuan pemerintah daerah kabupaten setempat, pinjaman dari kepala desa atau dari kas desa. Keunggulan BKD sendiri diantaranya yaitu banyaknya jumlah BKD yang ada di setiap desa, kesederhanaan prosedur dan kecepatan waktu pelayanan serta pinjaman yang diberikan tanpa menggunakan agunan. Namun BKD harus mampu meningkatkan kinerjanya supaya dapat bersaing dengan

lembaga keuangan lainnya yang berada di lingkungan pedesaan, seperti pelepas uang (rentenir), BPR, dan Koperasi Unit Desa.

Fungsi BKD bagi nasabah yaitu sebagai pemenuhan kebutuhan modal kerja bagi usaha kecil, meningkatkan pendapatan/taraf hidup, dan membiasakan masyarakat gemar menabung. Bagi pemerintah desa yaitu sebagai sumber dana untuk kas desa sebesar 20% dari laba, mendorong pembangunan ekonomi desa dan upaya pengentasan kemiskinan, dan membatasi ruang gerak rentenir/ijon.

B. Penelitian yang Relevan

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Muvika Perdana Putra (2015)

Penulis meneliti dengan judul “Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderating pada PD BPR Bank Bantul”. Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah yang mengambil kredit pada PD BPR Bank Bantul sebanyak 240 responden. Hasil penelitian menunjukkan Citra Perbankan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan $R=0,036$ dan nilai $R^2=0,001$. Variabel Citra Perbankan dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan $R=0,041$ dan nilai $R^2=0,002$. Variabel Citra Perbankan dan Prosedur Kredit secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan $R=0,090$ dan nilai

$R^2=0,008$. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti Pengaruh Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit oleh Nasabah. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu tidak meneliti *Reference Group* dalam mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit tetapi Citra Perbankan sebagai variabel independen.

2. Dedi Wahyu Nugroho (2012)

Penulis meneliti dengan judul “Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR Bank Boyolali”. Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah yang mengambil kredit pada PD. BPR Bank Boyolali sebanyak 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit berpengaruh positif dan signifikan dalam taraf signifikansi 5% terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit di PD BPR Boyolali. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti variabel independen Pelayanan dan Prosedur Kredit yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan Lokasi sebagai variabel independennya sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan variabel *Reference Group*.

3. M. Arja Minangun (2014)

Penulis meneliti dengan judul “Pengaruh Kelompok Referensi, *Personal Selling* dan Motivasi terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan di BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) Cabang Gedongkuning

Yogyakarta”. Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah atau anggota yang mengambil pembiayaan di BMT Bina Ihsanul Fikri sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelompok Referensi, *Personal Selling* dan Motivasi berpengaruh simultan secara signifikan terhadap Pengambilan Keputusan oleh Nasabah. Pengujian secara parsial ditemukan bahwa hanya *Personal Selling* dan Motivasi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengambilan Keputusan oleh Nasabah dalam membuat keputusan untuk mengambil pembiayaan. Variabel Kelompok Referensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Pengambilan Keputusan oleh Nasabah dalam membuat keputusan untuk mengambil pembiayaan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah yaitu meneliti Kelompok Referensi sebagai variabel independen yang mempengaruhi Keputusan Nasabah. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan *Personal Selling* dan Motivasi sebagai variabel independen lainnya.

C. Kerangka Berfikir

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombong

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 loyalitas nasabah. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah.

2. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang

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. Jadi prosedur kredit memiliki pengaruh yang besar dalam mendorong nasabah untuk mengambil kredit.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai Variabel Moderasi pada BKD Gombang

Seseorang yakin mengambil keputusan dalam memilih suatu produk ketika sudah melihat atau mendengar dari orang lain yang pernah merasakan

manfaat dari produk tersebut. Sama halnya dengan seorang nasabah dalam mengambil keputusan kredit pada suatu lembaga keuangan, salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan tersebut yaitu lingkungan sosial dimana tempat nasabah berinteraksi. Lingkungan sosial tersebut diantaranya yaitu keluarga, rekan kerja atau teman yang dapat memberikan informasi tentang produk kredit yang dianggap baik oleh mereka. Suatu lembaga keuangan harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan supaya loyalitas nasabah meningkat dan memungkinkan terjadinya rekomendasi yang positif kepada keluarga, rekan kerja atau teman. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka akan menurunkan tingkat loyalitas nasabah dan akan menutup kemungkinan terjadinya rekomendasi. Dengan demikian *reference group* dapat memperkuat atau memperlemah kualitas pelayanan dalam mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan kredit.

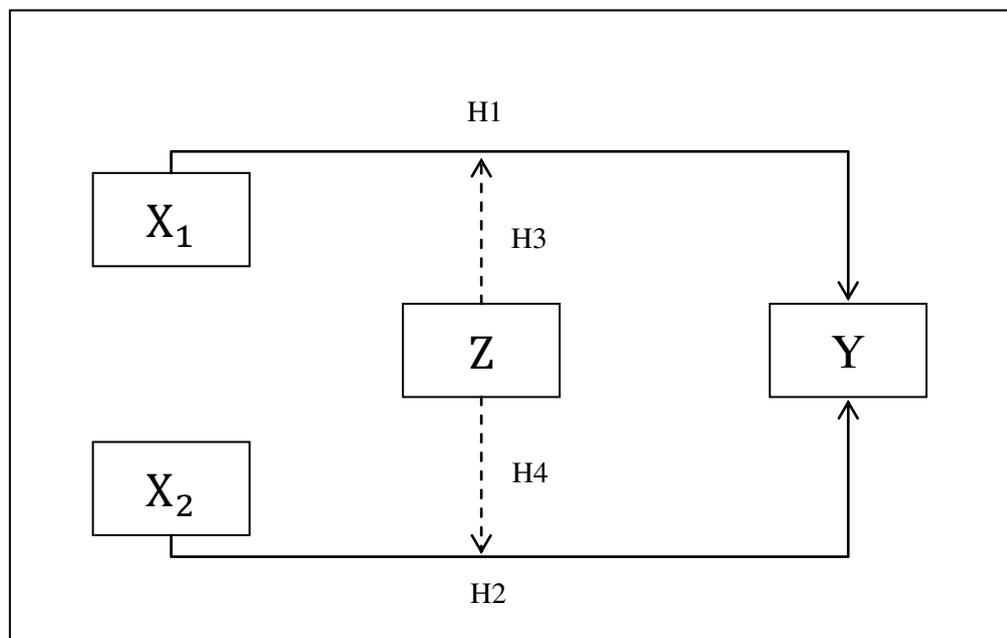
4. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai Variabel Moderasi pada BKD Gombang

Prosedur kredit yang persyaratannya mudah dan cepat dalam proses pengajuannya, akan meningkatkan minat calon nasabah dalam mengambil kredit pada lembaga keuangan dan meningkatkan loyalitas terkait dengan perilaku nasabah yang akan melakukan transaksi berulang pada lembaga keuangan tersebut, serta memungkinkan terjadinya rekomendasi pada orang lain apabila prosedur kreditnya memuaskan. Sebaliknya apabila prosedur kreditnya rumit dan prosesnya lama maka akan berpengaruh

negatif terhadap minat calon nasabah untuk mengambil kredit pada lembaga keuangan dan berakibat menurunnya loyalitas serta tidak adanya rekomendasi yang bersifat mengajak. Dengan demikian *reference group* dapat memperkuat atau memperlemah prosedur kredit dalam mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan kredit.

D. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian dapat digambarkan dengan skema paradigma sebagai berikut:



Keterangan:

- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Prosedur Kredit
- Y = Keputusan Pengambilan Kredit
- Z = *Reference Group*

- = Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit
- ▶ = Pengaruh *Reference Group* sebagai Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang merupakan praduga karena masih harus diuji kebenarannya. Berdasarkan kajian teoritis, penelitian yang relevan dan kerangka berpikir di atas dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1:** Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang
- H2:** Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang
- H3:** *Reference Group* memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang
- H4:** *Reference Group* memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada BKD Gombang yang beralamat di Jalan Yos Sudarso No. 208 Kecamatan Gombang, Kabupaten Kebumen. Waktu pelaksanaan penelitian yaitu pada bulan Oktober 2015 – Maret 2016.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kausal komparatif, merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat dengan cara pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari kembali fakta yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk meneliti gejala populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian sebagai pengumpulan data yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Semakin besar sampel, maka semakin mencerminkan populasi hasilnya.

Penelitian menggunakan jenis data primer yang merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yaitu dari peninjauan ke objek penelitian atau responden. Penelitian ini menggunakan survei untuk memperoleh data atau informasi. Survei merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau

perilaku individu, yang pada umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambilan data atau informasi. Selain menggunakan kuesioner, data atau informasi diperoleh melalui data-data perusahaan dan wawancara dengan pimpinan atau staf perusahaan.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut yang kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:38). Dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga macam variabel yaitu:

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Keputusan Pengambilan Kredit.

2. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit.

3. Variabel Moderator (*Moderate Variable*)

Variabel Moderator merupakan variabel yang mempengaruhi (memperkuat dan memperlemah) hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel moderator dalam penelitian ini yaitu *Reference Group*.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga macam variabel yang terdiri dari satu variabel dependen, dua variabel independen, dan satu variabel moderat. Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut yaitu:

1. Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

Keputusan pengambilan kredit adalah suatu proses pengambilan keputusan kredit dari beberapa alternatif yang ada setelah melalui beberapa tahapan proses dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Indikator-indikator keputusan pengambilan kredit yang dilakukan oleh nasabah yaitu:

- a. Persepsi melihat kinerja karyawan
- b. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan
- c. Penyediaan informasi pada saat diminta
- d. Kepercayaan terhadap kelompok acuan
- e. Pertimbangan pelayanan

2. Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh nasabah untuk membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, apakah sesuai atau tidak sesuai dengan harapan. Indikator-indikator pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada suatu lembaga keuangan yaitu:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik
- b. *Liability* atau kendalan
- c. *Responsiveness* atau daya tanggap

- d. *Assurance* atau jaminan
- e. *Empathy* atau empati

3. Prosedur Kredit (X_2)

Prosedur kredit merupakan tahapan-tahapan yang diberikan lembaga keuangan untuk melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit supaya proses kredit dapat berjalan sesuai rencana. Indikator-indikator prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit adalah sebagai berikut:

- a. Realisasi kredit
- b. Kemudahan prosedur
- c. Kecepatan pelaksanaan
- d. Persyaratan

4. *Reference Group* (Z)

Reference group (kelompok acuan) merupakan seseorang atau kelompok yang mempunyai pengaruh terhadap sikap atau perilaku nasabah. Indikator-indikator *reference group* terhadap keputusan pengambilan kredit adalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh normatif
- b. Pengaruh ekspresi nilai
- c. Pengaruh informasional

E. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah yang mengambil kredit pada BKD Gombong berdasarkan data pada bulan November 2015

dengan jumlah 820 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian yaitu menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *judgement sampling (purposive sampling)*. *Judgement sampling* atau *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Sugiyono menyatakan bahwa semakin besar jumlah sampel yang diambil, berarti sampel semakin representatif dan peluang kesalahan generalisasi (diberlakukan umum) semakin kecil. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan (*sampling error*) yaitu 1%, 5% atau 10%. Semakin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan sebaliknya semakin kecil tingkat kesalahan maka akan semakin besar jumlah sampel yang diperlukan sebagai sumber data. Dalam penelitian ini tingkat kesalahan yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel adalah 5%, sedangkan untuk menentukan sampel yang memadai dari populasi, penelitian ini menggunakan rumus sampel minimal, yaitu:

$$n \gg p \cdot q (z/e)^2 \quad \text{atau} \quad n \gg p(1-p)(z/b)^2$$

Keterangan:

n = jumlah minimal sampel

p = presentase proporsi populasi (10%)

q = proporsi sisa dalam populasi $(1-p) = (1-0,1) = 0,9$

z = koefisien konfidensi yang diperbolehkan dalam sampling sehingga bila *confidence level (a)* 95%, maka nilai $z = 1,96$ (tabel distribusi normal)

e = persentase kemungkinan membuat kesalahan dalam menentukan ukuran sampel diambil 5%

Berdasarkan rumus tersebut, maka penentuan sampel dalam penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$n \gg 0,1 (0,9) \left(\frac{1,96}{0,05} \right)^2$$

$$n \gg 0,1 (0,9) (1,53664)$$

$$n \gg 138,2976$$

$$n \gg 139 \text{ (pembulatan)}$$

Jadi untuk populasi 820 nasabah dengan tingkat kesalahan 5% jumlah sampel minimalnya yaitu 139 nasabah. Oleh karena BKD Gombong memiliki 72 cabang yang tersebar di beberapa desa wilayah Kecamatan Gombong, maka penulis membagi wilayah tersebut menjadi 5 wilayah yaitu Desa Gombong, Kalitengah, Semondo, Wonokriyo dan Kemukus, dengan sampel pada masing-masing wilayah sebanyak 30 responden sehingga total sampel adalah 150 responden. Sistem pembagian wilayah tersebut dilakukan untuk mewakili persebaran kantor cabang dan jumlah nasabah yang banyak serta tersebar luas di Kecamatan Gombong.

F. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer, merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yaitu dari peninjauan ke objek penelitian atau responden. Data tersebut diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah sebagai responden. Kuesioner merupakan pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pertanyaan secara tertulis yang kemudian dibagikan kepada responden untuk memperoleh data yang berhubungan dengan

penelitian. Dalam penelitian ini kuesioner tersebut digunakan untuk memperoleh data tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan *Reference Group* terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat ukur yang menghasilkan informasi dalam melakukan penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner atau angket. Kuesioner atau angket tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada nasabah untuk memperoleh informasi mengenai variabel Keputusan Pengambilan Kredit, Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan *Reference Group*.

Pertanyaan-pertanyaan dalam instrumen penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian sebelumnya. Pertanyaan mengenai keputusan pengambilan kredit (10 pertanyaan), kualitas pelayanan (13 pertanyaan) dan prosedur kredit (9 pertanyaan) merupakan hasil modifikasi dari penelitian Muvika Perdana Putra (2015) dengan jumlah keseluruhan 32 pertanyaan. Sedangkan pertanyaan mengenai *reference group* merupakan hasil modifikasi dari penelitian Dwi Atika Widiarti (2014) dengan jumlah 8 pertanyaan. Berikut merupakan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Nomor Item	Referensi
Keputusan Pengambilan Kredit	a. Persepsi melihat kinerja karyawan	1*,2	Muvika Perdana Putra (2015) dengan modifikasi
	b. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan	3,4	
	c. Penyediaan informasi pada saat diminta	5*,6*	
	d. Kepercayaan terhadap kelompok acuan	7,8	
	e. Pertimbangan pelayanan	9,10	
Kualitas Pelayanan	a. <i>Tangibles</i>	1*,2,3	Muvika Perdana Putra (2015) dengan modifikasi
	b. <i>Liability</i>	4,5	
	c. <i>Responsiveness</i>	6,7*	
	d. <i>Assurance</i>	8,9,10*	
	e. <i>Empathy</i>	11,12,13*	
Prosedur Kredit	a. Realisasi kredit	1*,2	Muvika Perdana Putra (2015) dengan modifikasi
	b. Kemudahan prosedur	3,4	
	c. Kecepatan pelaksanaan	5*,6	
	d. Persyaratan	7,8*,9*	
<i>Reference Group</i>	a. Pengaruh normatif	1,2,3	Dwi Atika Widiarti (2014) dengan modifikasi
	b. Pengaruh ekspresi nilai	4,5	
	c. Pengaruh informasional	6,7,8	

Keterangan :

(*) = Pernyataan negatif

Hasil data dari responden selanjutnya akan diukur untuk menentukan nilai atau skor dari alternatif jawaban, yaitu dengan menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan *Reference Group* terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. *Skala likert* yang digunakan dalam penelitian ini berdimensi empat dengan rentang nilai 1 sampai 4.

Tabel 2. Skor Skala Likert

Jawaban Responden	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

H. Uji Coba Instrumen

Pengujian instrumen penelitian dilakukan supaya kuesioner dapat digunakan sebagai alat penelitian untuk mengukur validitas dan reliabilitas. Pengujian instrumen dengan membagikan kuesioner pada nasabah dilakukan di BKD Gombang cabang Desa Panjatan dengan jumlah responden sebanyak 30 nasabah.

1. Uji Validitas Data

Uji validitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan valid (sah) atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila kuesioner tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2011: 121).

Pengujian validitas dilakukan terhadap kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan *Reference Group* dengan melihat nilai korelasi item skor total seluruh item. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Pengukuran data yang digunakan pada penelitian ini yaitu *skala likert*, maka metode yang digunakan yaitu metode *Pearson Correlation*

yang dikenal dengan rumus korelasi *product moment*. Rumus tersebut adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{(N\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2\}\{(N\Sigma y^2) - (\Sigma y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Korelasi *product moment*

N = Jumlah responden

Σx = Jumlah skor butir (x)

Σy = Jumlah skor variabel (y)

Σx^2 = Jumlah skor butir kuadrat (x)

Σy^2 = Jumlah skor variabel kuadrat (y)

Σxy = Jumlah perkalian skor butir (x) dan skor variabel (y)

(Husein Umar, 2011: 166)

Nilai r menunjukkan indeks korelasi antara dua variabel yang dikorelasikan. Setiap nilai korelasi mengandung tiga makna, yaitu ada tidaknya korelasi, arah korelasi dan besarnya korelasi. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel (0,3494) maka butir instrumen dapat dikatakan valid (Sugiyono, 2011: 126).

Tabel 3. Hasil Pengujian Uji Validitas Butir-butir Pertanyaan

No.	Variabel	Jumlah Butir	Butir yang Tidak Valid	No. Pertanyaan Tidak Valid	Jumlah Butir Valid
1	Keputusan Pengambilan Kredit	10	-	-	10
2	Kualitas Pelayanan	13	1	13	12
3	Prosedur Kredit	9	1	9	8
4	<i>Reference Group</i>	8	-	-	8
	Total	40	-	-	38

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan uji validitas pada tabel di atas, diperoleh nilai r hitung dari semua item pada variabel Keputusan Pengambilan Kredit, Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan *Reference Group* menunjukkan lebih besar dari r tabel kecuali pada butir pernyataan Kualitas Pelayanan (nomor 13) dan Prosedur Kredit (nomor 9). Butir-butir pernyataan yang tidak valid tersebut memiliki nilai r hitung lebih kecil dari r tabel (0,3494) sementara butir-butir lain yang mempunyai r hitung lebih besar dari r tabel dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas yaitu suatu instrumen yang dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena menunjukkan adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat dilakukan setelah pernyataan-pernyataan dalam kuesioner sudah memiliki validitas. Tujuan dari adanya pengujian reliabilitas terhadap kuesioner adalah untuk mengetahui keandalan (*reliable*) suatu kuesioner, yaitu jika terjadi kesamaan hasil pengukuran dari waktu ke waktu. Instrumen dikatakan andal apabila tingkat keandalan koefisien $\geq 0,600$. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrument (*Cronbach Alpha*)

k = Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = Varian total

(Husein Umar, 2011: 170)

Pada penelitian ini untuk menginterpretasikan hasil uji coba instrumen menggunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel 4. Interpretasi Nilai r

Besarnya Nilai r	Interpretasi
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Sedang
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Hasil perhitungan reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel

No	Variabel	<i>AlphaCronbach</i>	Keterangan	Interpretasi
1	Keputusan Pengambilan Kredit	0,784	Reliabel	Tinggi
2	Kualitas Pelayanan	0,739	Reliabel	Tinggi
3	Prosedur Kredit	0,661	Reliabel	Tinggi
4	<i>Reference Group</i>	0,729	Reliabel	Tinggi

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 5, maka diperoleh nilai *Alpha Cronbach* dari semua variabel penelitian menunjukkan lebih besar dari 0,60. Dengan demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel tersebut reliabel dengan interpretasi tinggi, sehingga kuesioner dari variabel-variabel tersebut dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

I. Metode Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran variabel penelitian. Variabel yang diukur dan dianalisis dalam penelitian ini yaitu Keputusan Pengambilan Kredit (Y), Kualitas Pelayanan (X_1), Prosedur Kredit (X_2), dan *Reference Group* (Z). Analisis deskriptif meliputi nilai maksimum, nilai minimum, dan rata-rata (*mean*) dari variabel-variabel penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah dalam penelitian memiliki sebaran distribusi normal atau tidak (Imam Ghazali, 2011: 160). Uji ini perlu dilakukan karena semua perhitungan statistik parametrik memiliki asumsi normalitas sebaran. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal. Uji normalitas ini menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* dengan rumus sebagai berikut:

$$KS = 1,36 \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$$

Keterangan:

KS = Harga *Kolmogrov-Smirnov*

n_1 = Jumlah sampel yang diperoleh

n_2 = Jumlah sampel yang diharapkan

Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi *Kolmogrov-Smirnov* $\geq 0,05$, sebaliknya apabila nilai signifikansi

Kolmogrov-Smirnov < 0,05 maka menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan terikat dalam penelitian memiliki hubungan yang linier, serta untuk mengetahui apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Pengujian ini perlu dilakukan karena korelasi produk momen dan turunannya mengasumsikan hubungan antar variabelnya bersifat linier. Kriteria yang digunakan untuk menyatakan kelinieran adalah nilai F dengan rumus:

$$F_{reg} = \frac{R^2(N - n - 1)}{n(1 - R^2)} = \frac{Rk_{reg}}{Rk_{res}}$$

Keterangan:

F_{reg}	= Harga bilangan F untuk regresi
N	= Cacah kasus (jumlah responden)
n	= Cacah prediktor (jumlah variabel)
R	= Koefisien korelasi antara kriterium dengan prediktor
Rk_{reg}	= Rerata kuadrat regresi
Rk_{res}	= Rerata kuadrat residu

Hubungan antar variabel dapat dikatakan linier apabila nilai signifikansi $\geq 0,05$, sebaliknya apabila nilai signifikansi < 0,05 maka menunjukkan bahwa hubungan antar variabel tidak linier.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, sedangkan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Imam Ghozali, 2011: 139). Pengujian dilakukan dengan uji *Glejser*, yaitu untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Kriteria pengambilan keputusan yaitu signifikansi dari variabel bebas lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan pengujian untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Pengujian ini penting untuk mengetahui apakah terjadi korelasi yang kuat antara variabel-variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model. Multikolinieritas terjadi apabila koefisien korelasi antar variabel bebas lebih besar dari 0,60, sedangkan jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 maka tidak terjadi multikolinieritas. Selain itu, multikolinieritas juga dapat diketahui dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. VIF yaitu faktor inflasi penyimpanan baku kuadrat, sedangkan nilai *tolerance* merupakan besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik. Jika nilai VIF dibawah 10 dan nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 maka asumsi multikolinieritas terpenuhi atau tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang jumlahnya satu terhadap satu variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk menjawab hipotesis pertama dan kedua. Langkah-langkah dalam melakukan analisis ini yaitu sebagai berikut:

1) Persamaan regresi linier sederhana

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas

2) Menguji signifikan uji t

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel bebas dengan satu variabel terikat yaitu dengan rumus:

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

Keterangan:

t = t hitung

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Harga t hitung kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf signifikansi 5%. Apabila t hitung lebih besar dari t tabel berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara individual. Sebaliknya, apabila t hitung lebih kecil dari t

tabel berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual. Jadi berdasarkan nilai signifikansinya yaitu 5%, apabila tingkat signifikansi yang diperoleh lebih dari 5% maka hipotesis ditolak, sebaliknya apabila tingkat signifikansinya berada diantara 0-5% maka hipotesis diterima.

b. Analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA) atau uji interaksi merupakan aplikasi khusus regresi berganda linier dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *moderating* akan memperkuat atau memperlemah hubungan antar variabel independen dan variabel dependen. Analisis MRA digunakan untuk menjawab hipotesis ketiga dan keempat, yaitu apakah keputusan pengambilan kredit dipengaruhi oleh interaksi antara variabel independen (kualitas pelayanan dan prosedur kredit) dengan variabel *moderating* (*reference group*). Persamaan statistika yang digunakan untuk menentukan variabel *moderating* yang mendukung pengaruh antara kualitas pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + e \quad (1)$$

$$Y = \alpha + \beta_1 x_2 + e \quad (2)$$

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 z + \beta_3 (x_1 * z) + e \quad (3)$$

$$Y = \alpha + \beta_1 x_2 + \beta_2 z + \beta_3 (x_2 * z) + e \quad (4)$$

Keterangan:

Y = Keputusan Pengambilan Kredit

α = Konstanta regresi yaitu nilai Y jika $X=0$

x_1 = Kualitas Pelayanan

x_2 = Prosedur Kredit

z = *Reference Group* (Kelompok Acuan)

$\beta_1 - \beta_3$ = Koefisien regresi yaitu menyatakan perubahan nilai Y apabila terjadi perubahan nilai X

e = Galat (*error term*)

Pengaruh hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat dari taraf signifikansinya yaitu 5%. Apabila tingkat signifikansi yang diperoleh lebih dari 5% maka hipotesis ditolak, sebaliknya apabila tingkat signifikansinya berada diantara 0-5% maka hipotesis diterima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Badan Kredit Desa (BKD) pada awal pendiriannya tidak dapat dipisahkan dari berdirinya AVB (*Algemene Volkerediet Bank*) yang kemudian menjadi BRI pada sekitar tahun 1896. Terbentuknya BKD erat kaitannya dengan keadaan ekonomi pedesaan di Jawa yang memprihatinkan. Hal ini disebabkan karena kegagalan panen secara luas akibat musim kemarau panjang, banjir, dan serangan hama. Berdasarkan pengalaman ini, pada tahun 1897 Asisten Residen Banyumas di Purwokerto (*De Wolf Van Westerrode*) membentuk kelompok swadaya masyarakat untuk mengatasi keadaan, yaitu dengan mendirikan 250 lumbung desa di wilayah Kabupaten Banyumas untuk menanggulangi keadaan akibat musim paceklik yang sering terjadi di Jawa. Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) tersebut berdiri dengan landasan (prinsip) Koperasi Reifizen di Jerman yang praktiknya di Jawa dilaksanakan dengan prinsip Rembug Desa, dimana hal tersebut sudah biasa dilakukan oleh masyarakat di Jawa dengan prinsip gotong-royong.

BKD adalah perusahaan milik desa yang beroperasi di wilayah desa yang diurus sebagai perusahaan tersendiri dan terpisah dari kekayaan desa dan tidak boleh untuk memenuhi kebutuhan desa dengan kedudukan sebagai BUMDes. Dasar hukum BKD termuat dalam Staatsblad 357 1929, Rijksblad No.9 tahun 1937 untuk daerah Pakualaman dan Rijksblad No.3/H tahun 1938 untuk daerah Kasultanan. Namun, sesuai dengan UU No.7 tahun 1992 tentang

perbankan dan telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998 pasal 58, maka Staatsblad tersebut telah dicabut. Dan diperjelas dengan Peraturan Pemerintah No.71 tahun 1992 pasal 19 ayat 1 dan 2 yang menyatakan Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, BKK, dan lembaga-lembaga lainnya yang dipersamakan diberikan status sebagai Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dengan syarat yang ditentukan pemerintah.

Sesuai dengan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 31/63/KEP/DIRR tanggal 9 Juli 1998, pelaksanaan pembinaan dan pengawasan BKD dilaksanakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (BRI). Sehubungan dengan hal tersebut untuk tingkat kantor cabang, maka pemimpin cabang BRI otomatis secara *ex officio* menjadi pengawas BKD yang ditegaskan kembali dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/27/PBI/2004 tanggal 28 Desember 2004 tentang Pelaksanaan Pengawasan Badan Kredit Desa oleh PT Bank Rakyat Indonesia. Pada tanggal 11 Juli 2006 terdapat kesepakatan bersama antara Sumarno (Direktur Usaha Ekonomi Masyarakat, Dirjen PMD Depdagri), Mokhammad Dakhlan (Deputi Direktur Direktorat Pengawas BPR), Sultan Hamid (Kepala Divisi Kredit Program PT. Bank Rakyat Indonesia), dan M. Yahya (Ketua Serikat Pekerja Badan Kredit Desa). Kesepakatan tersebut yaitu dalam bidang pemberdayaan ekonomi rakyat melalui pembinaan, pengawasan dan pengembangan BKD, bahwa BKD perlu diintensifkan pembinaan dan pengawasannya baik secara kelembagaan maupun operasional keuangan dan SDM. Pemberdayaan BKD akan dilakukan secara seksama dan ditindaklanjuti oleh Departemen Dalam

Negeri, Bank Indonesia, PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk dan Serikat Pekerja BKD sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

BKD mempunyai daerah operasi di desa yang bersangkutan dan hanya memberikan kredit kepada penduduk setempat. Modal umumnya berasal dari BRI cabang setempat, sedangkan sumber lain adalah iuran penduduk desa, sebagian Ipeda atau PBB, atau dari bantuan pemerintah daerah kabupaten setempat, pinjaman dari kepala desa atau dari kas desa. Keunggulan BKD sendiri diantaranya yaitu banyaknya jumlah BKD yang ada di setiap desa, kesederhanaan prosedur dan kecepatan waktu pelayanan serta pinjaman yang diberikan tanpa menggunakan agunan. Namun BKD harus mampu meningkatkan kinerjanya supaya dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya yang berada di lingkungan pedesaan, seperti pelepas uang (rentenir), BPR, dan Koperasi Unit Desa.

B. Data Umum Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 150 nasabah BKD Gombang. Tabulasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tingkat pendapatan per bulan disajikan dalam tabel berikut:

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	68	45%
Wanita	82	55%
Total	150	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tersebut menunjukkan jumlah responden wanita sebanyak 82 responden (55%) lebih banyak daripada responden pria sebanyak 68 responden (45%).

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Jumlah	Persentase
20-30	24	16%
31-40	35	23%
41-50	62	41%
>50	29	19%
Total	150	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tersebut menunjukkan mayoritas responden yang mengambil kredit pada BKD Gombang yaitu pada usia 41-50 tahun sebanyak 62 responden (41%), kemudian usia 31-40 tahun sebanyak 35 responden (23%), usia >50 tahun sebanyak 29 responden (19%),

sedangkan minoritas responden yaitu pada usia 20-30 tahun sebanyak 24 responden (16%).

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	20	13%
Karyawan Swasta	41	27%
Wiraswasta	48	32%
Petani	21	14%
Lain-lain	20	13%
Total	150	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tersebut menunjukkan mayoritas pekerjaan responden yang mengambil kredit pada BKD Gombang yaitu sebagai wiraswasta dan karyawan swasta sebanyak 48 responden (32%) dan 41 responden (27%), kemudian sebagai petani sebanyak 21 responden (14%), sedangkan minoritas responden yaitu sebagai PNS dan profesi lainnya dengan jumlah yang sama sebanyak 20 responden (13%).

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan per bulan

Deskripsi data responden berdasarkan tingkat pendapatan per bulan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per bulan

Pendapatan	Jumlah	Persentase
<1 juta	35	23%
1-3 juta	77	51%
3-5 juta	34	23%
>5 juta	4	3%
Total	150	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tersebut menunjukkan mayoritas pendapatan per bulan responden yang mengambil kredit pada BKD Gombong yaitu 1-3 juta sebanyak 77 responden (51%), kemudian responden berpendapatan <1 juta dan 3-5 juta dengan jumlah yang sama sebanyak 35 responden (23%), sedangkan minoritas responden yaitu berpendapatan >5 juta sebanyak 4 responden (3%).

C. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini meliputi *mean*, *median*, *modus* dan tabel frekuensi responden menurut kategori variabelnya. Deskripsi data masing-masing variabel secara rinci dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 10. Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Keputusan Pengambilan Kredit	150	24	35	28,75	2,114
Kualitas Pelayanan	150	28	48	36,77	3,156
Prosedur Kredit	150	16	32	24,67	2,065
<i>Reference Group</i>	150	8	32	19,55	3,911
Valid N	150				

Sumber: Data primer yang diolah

1. Keputusan Pengambilan Kredit

Kuesioner Variabel Keputusan Pengambilan Kredit oleh nasabah terdiri dari 10 item pernyataan. Skor tertinggi yaitu 35, sedangkan skor terendah yaitu 24. *Mean* 28,75 dan Standar Deviasi 2,114. Jumlah kelas interval dihitung dengan rumus *Sturges* diperoleh hasil 8,181097 dan dibulatkan menjadi 9. Jawaban responden pada variabel Keputusan Pengambilan Kredit dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pengambilan Kredit

No.	Interval Skor	Frekuensi
1	23 – 24	4
2	25 – 26	13
3	27 – 28	61
4	29 – 30	37
5	31 – 32	29
6	33 – 34	5
7	35 – 36	1
8	37 – 38	0
Jumlah		150

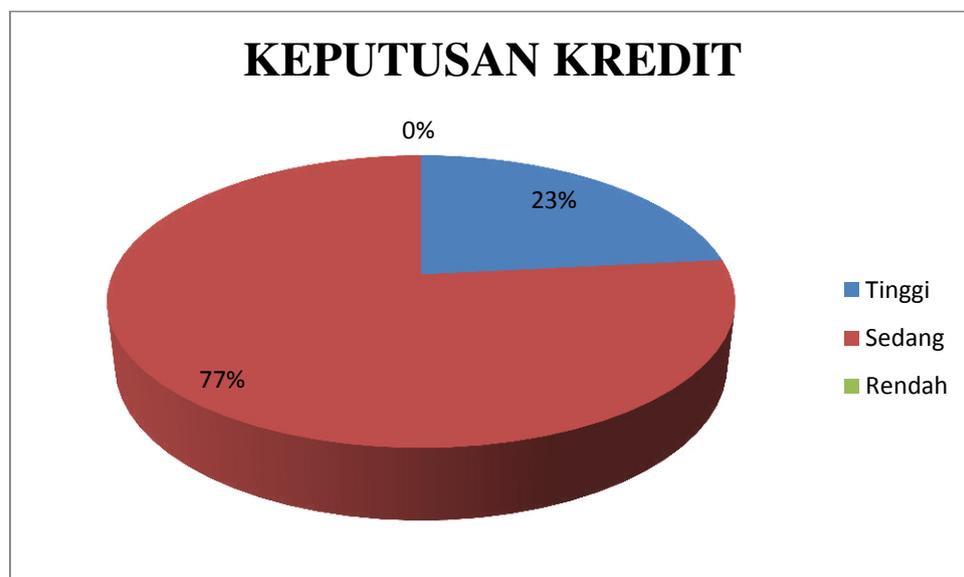
Sumber: Data primer yang diolah

Selanjutnya Variabel Keputusan Pengambilan Kredit akan dikategorikan dalam tiga kategori berikut:

Tabel 12. Kategori Kecenderungan Data Variabel Keputusan Pengambilan Kredit

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	Tinggi	> 30	35	23%
2	Sedang	20 - 30	115	77%
3	Rendah	< 20	0	0%
Total			150	100%

Sumber: Data primer yang diolah



Gambar 1. Pie Chart Kecenderungan Data Variabel Keputusan Pengambilan Kredit

Berdasarkan gambar kecenderungan variabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Variabel Keputusan Pengambilan Kredit dalam penelitian ini sedang.

2. Kualitas Pelayanan

Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan oleh nasabah terdiri dari 13 item pernyataan. Skor tertinggi yaitu 48, skor terendah 28, *mean* 36,77 dan

standar deviasi 3,156. Jawaban dari variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Interval Skor	Frekuensi
1	27 – 29	5
2	30 – 32	3
3	33 – 35	36
4	36 – 38	61
5	39 – 41	35
6	42 – 44	8
7	45 – 47	1
8	48 – 50	1
Jumlah		150

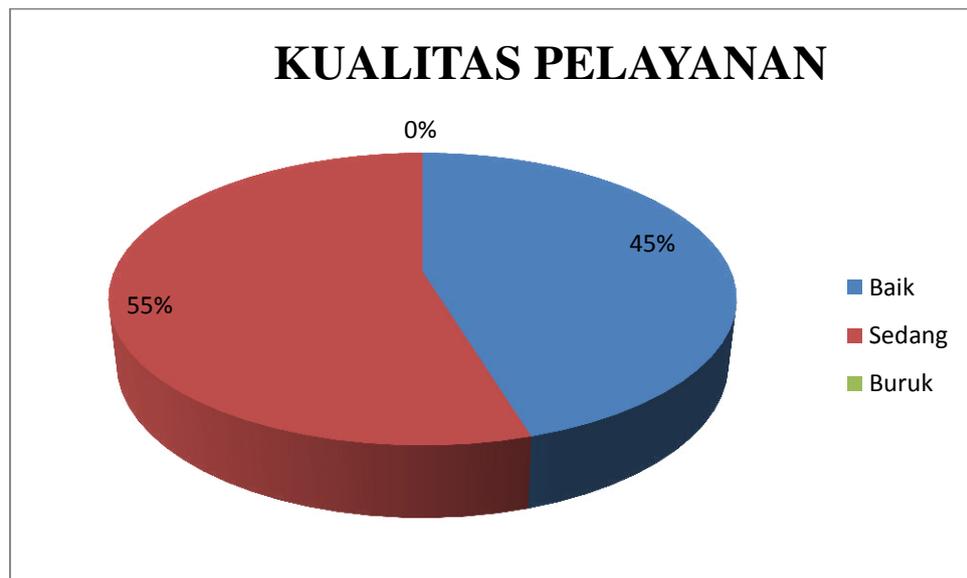
Sumber: Data primer yang diolah

Selanjutnya Variabel Kualitas Pelayanan akan dikategorikan dalam tiga kategori berikut:

Tabel 14. Kategori Kecenderungan Data Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	Baik	> 36	68	45%
2	Sedang	24 – 36	82	55%
3	Buruk	< 24	0	0%
Total			150	100%

Sumber: Data primer yang diolah



Gambar 2. Pie Chart Kecenderungan Data Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan gambar kecenderungan variabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini sedang.

3. Prosedur Kredit

Kuesioner Variabel Prosedur Kredit oleh nasabah terdiri dari 9 item pernyataan. Skor tertinggi yaitu 32, skor terendah 16, *mean* 27,83 dan standar deviasi 2,304. Jawaban responden pada variabel Prosedur Kredit dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur Kredit

No.	Interval Skor	Frekuensi
1	14 - 16	1
2	17 - 19	1
3	20 - 22	12
4	23 - 25	89
5	26 - 28	42
6	29 - 31	4
7	32 - 34	1
8	35 - 37	0
Jumlah		150

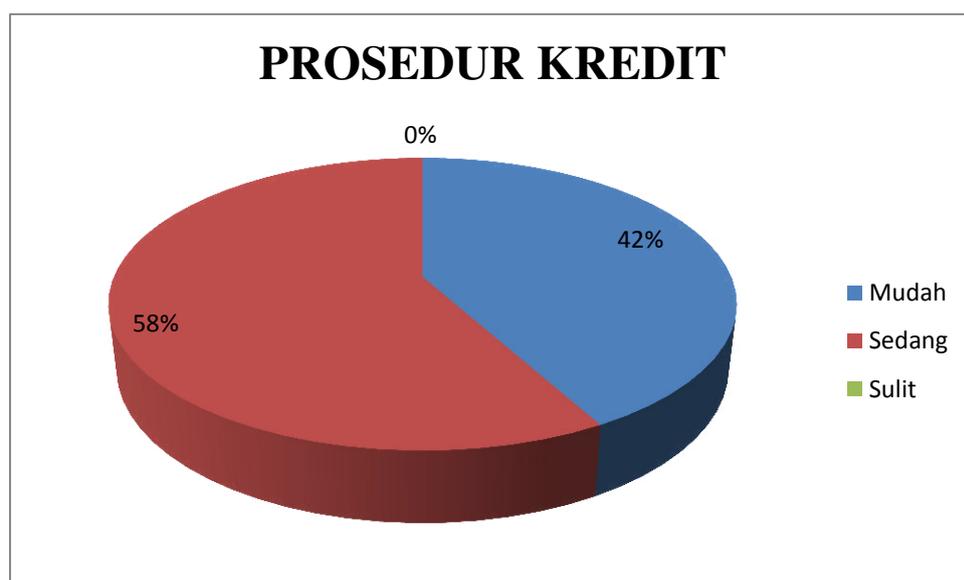
Sumber: Data primer yang diolah

Selanjutnya Variabel Prosedur Kredit akan dikategorikan dalam tiga kategori berikut:

Tabel 16. Kategori Kecenderungan Data Variabel Prosedur Kredit

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	Mudah	> 24	63	42%
2	Sedang	16 - 24	87	58%
3	Sulit	< 16	0	0%
Total			150	100%

Sumber: Data primer yang diolah



Gambar 3. *Pie Chart* Kecenderungan Data Variabel Prosedur Kredit

Berdasarkan gambar kecenderungan variabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Variabel Prosedur Kredit dalam penelitian ini sedang.

4. *Reference Group*

Kusioner Variabel *Reference Group* oleh nasabah terdiri dari 7 item pernyataan. Skor tertinggi yaitu 32, skor terendah 8, *mean* 19,55 dan standar deviasi 3,911. Jawaban responden pada variabel *Reference Group* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Variabel *Reference Group*

No.	Interval Skor	Frekuensi
1	5 – 8	1
2	9 – 12	5
3	13 – 16	11
4	17 – 20	84
5	21 – 24	39
6	25 – 28	5
7	29 – 32	5
8	33 - 36	0
Jumlah		150

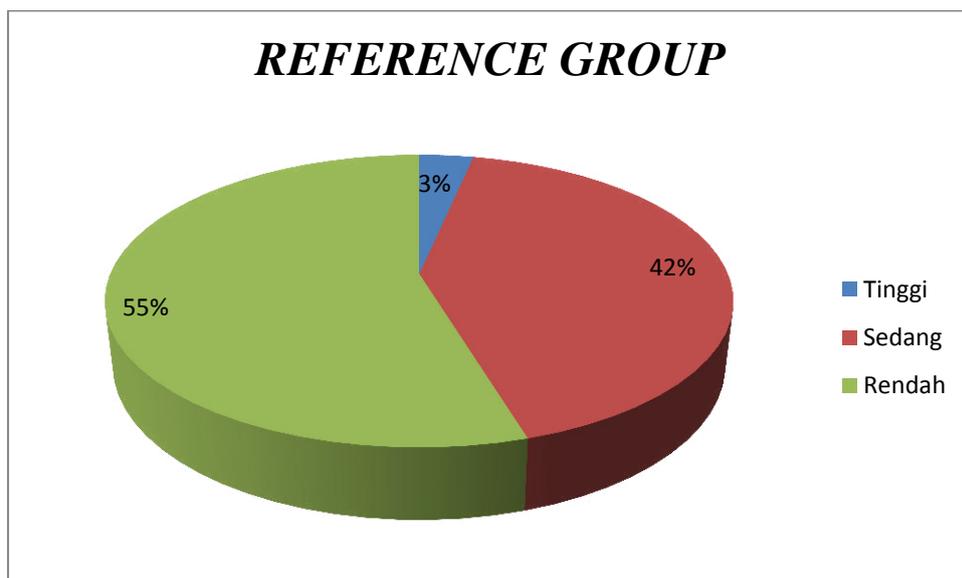
Sumber: Data primer yang diolah

Selanjutnya Variabel *Reference Group* akan dikategorikan dalam tiga kategori berikut:

Tabel 18. Kategori Kecenderungan Data Variabel *Reference Group*

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	Tinggi	> 28	5	3%
2	Sedang	20 – 28	63	42%
3	Rendah	< 20	82	55%
Total			150	100%

Sumber: Data primer yang diolah



Gambar 4. Pie Chart Kecenderungan Data Variabel Reference Group

Berdasarkan gambar kecenderungan variabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Variabel *Reference Group* dalam penelitian ini rendah.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian memiliki sebaran distribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan teknik *Kolmogrov-Smirnov*. Jika variabel residual tidak terdistribusi normal, maka uji statistik t dan F menjadi tidak valid. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$. Berikut merupakan hasil perhitungan *Kolmogrov-Smirnov*:

Tabel 19. Hasil Uji Normalitas

	Signifikansi	Keterangan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,117	Normal

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel tersebut dapat diketahui nilai signifikansinya sebesar 0,117. Angka tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga data dikatakan normal dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dengan variabel terikat memiliki hubungan linier atau tidak. Kriteria yang diterapkan untuk pengujian linieritas adalah nilai signifikansi pada masing-masing variabel bebas lebih besar dari pada nilai taraf signifikansi *Deviation from Linearity* 0,05 maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier. Hasil dari uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 20. Hasil Uji Linieritas

Hubungan Variabel	<i>Deviation from Linearity</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1) – Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	0,176	Linier
Prosedur Kredit (X_2) - Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	0,278	Linier

Sumber: Data primer yang diolah

Dari hasil uji linieritas pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa kedua variabel independen di atas memiliki nilai signifikansi *Deviation from Linearity* lebih besar dari 0,05 sehingga hal ini menunjukkan variabel penelitian memiliki hubungan linier.

c. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi heterokedastisitas atau tidak yaitu dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel, apabila lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas, namun jika lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heterokedastisitas. Hasil dari uji heterokedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 21. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,436	Tidak terjadi Heterokedastisitas
Prosedur Kredit	0,604	Tidak terjadi Heterokedastisitas
<i>Reference Group</i>	0,198	Tidak terjadi Heterokedastisitas

Sumber: Data primer yang diolah

Dari hasil uji heterokedastisitas pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan *Reference Group* lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terjadi heterokedastisitas pada ketiga variabel tersebut.

d. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dengan menyelidiki besarnya interkorelasi antar variabel bebasnya. Ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Faktor* (VIF), yaitu jika *Tolerance Value* $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \leq 10$. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 22. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Perhitungan		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
Kualitas Pelayanan	0,577	1,732	Tidak terjadi multikolinieritas
Prosedur Kredit	0,588	1,702	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Reference Group</i>	0,972	1,029	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan semua variabel bebas mempunyai nilai *Tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai *VIF* ≤ 10 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

E. Uji Hipotesis

1. Hipotesis 1

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang.

Untuk menguji H1 dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 23. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

<i>Constant</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>	R	R²	<i>Adj R Square</i>	t-Statistik	F	Sig
22,346	0,174	0,260	0,068	0,061	3,277	10,742	0,001

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 23 dapat dibuat suatu persamaan untuk hipotesis 1 (H1), yaitu:

$$Y = 22,346 + 0,174 X_1$$

Dengan melihat nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,174 artinya terdapat hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pengambilan Kredit, semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka akan semakin tinggi pula Keputusan Pengambilan Kredit. Nilai R sebesar 0,260 yang berarti mendekati 0, nilai R semakin mendekati 1 berarti

hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai R semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Nilai R sebesar 0,260 menggambarkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pengambilan Kredit lemah. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,068 menunjukkan bahwa Keputusan Pengambilan Kredit yang dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan sebesar 6,8%, sedangkan sisanya 93,2% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar penelitian ini.

Dari *analysis of variance* (ANOVA) dapat diketahui nilai statistik F hitung sebesar 10,742 dan F tabel dari sampel yang berjumlah 150 sebesar 3,90 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang berarti signifikan, sedangkan nilai t hitung sebesar 3,277 (di atas nilai t tabel yaitu 1,976) mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal ini juga didukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Berdasarkan nilai koefisien regresi (0,174), F hitung > F tabel ($10,742 > 3,90$) dan t hitung > t tabel ($3,277 > 1,976$) maka H1 diterima yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

2. Hipotesis 2

H2 : Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang.

Untuk menguji H2 dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana.

Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 24. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

<i>Constant</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>	R	R²	<i>Adj R Square</i>	t-Statistik	F	Sig
23,447	0,215	0,210	0,044	0,038	2,615	6,836	0,010

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 24 dapat dibuat suatu persamaan untuk hipotesis 2 (H2), yaitu:

$$Y = 23,447 + 0,215 X_2$$

Dengan melihat nilai koefisien regresi Prosedur Kredit sebesar 0,215 artinya terdapat hubungan positif antara Prosedur Kredit dengan Keputusan Pengambilan Kredit, semakin mudah Prosedur Kredit maka akan semakin tinggi Keputusan Pengambilan Kredit. Nilai R sebesar 0,210 yang berarti mendekati 0, nilai R semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai R semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Nilai R sebesar 0,210 menggambarkan bahwa hubungan antara Prosedur Kredit dengan Keputusan Pengambilan Kredit lemah. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,044 menunjukkan bahwa Keputusan Pengambilan Kredit yang dijelaskan oleh Prosedur Kredit sebesar 4,4%, sedangkan sisanya 95,6% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar penelitian ini.

Dari *analysis of variance* (ANOVA) dapat diketahui nilai statistik F hitung sebesar 6,836 dan F tabel dari sampel yang berjumlah 150 sebesar 3,90 dengan nilai signifikansi sebesar 0,010 yang berarti signifikan, sedangkan nilai t hitung sebesar 2,615 (di atas nilai t tabel yaitu 1,976) mengindikasikan bahwa Prosedur Kredit berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal ini juga didukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Berdasarkan nilai koefisien regresi (0,215), F hitung > F tabel ($6,836 > 3,90$) dan t hitung > t tabel ($2,615 > 1,976$) maka H2 diterima yaitu Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

3. Hipotesis 3

H3 : *Reference Group* memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang.

Pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh moderasi pada penelitian ini menggunakan uji interaksi atau *Moderated Regression Analysis*, yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh *Reference Group* dalam memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Berikut hasil perhitungan hipotesis 3 (H3):

Tabel 25. Pengaruh Interaksi antara Kualitas Pelayanan dan Reference Group terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Keterangan	3a	3b	3c
Persamaan	$Y = 22,346 + 0,174 X_1$	$Y = 23,355 + 0,167 X_1 - 0,037Z$	$Y = 11,534 + 0,479 X_1 + 0,581Z - 0,016 X_1Z$
Nilai Coefficient	$\beta_1 : 0,174$	$\beta_1 : 0,167$	$\beta_1 : 0,479$
		$\beta_2 : -0,037$	$\beta_2 : 0,581$
			$\beta_3 : -0,016$
Sig.	$\beta_1 : 0,001$	$\beta_1 : 0,002$	$\beta_1 : 0,027$
		$\beta_2 : 0,395$	$\beta_2 : 0,163$
			$\beta_3 : 0,135$
t - Statistik	$\beta_1 : 3,277$	$\beta_1 : 3,086$	$\beta_1 : 2,229$
		$\beta_2 : -0,854$	$\beta_2 : 1,404$
			$\beta_3 : -1,502$
R²	0,068	0,072	0,086
Adj. R²	0,061	0,060	0,068
F	10,742	5,726	4,602
N	150	150	150

Sumber: Data primer yang diolah

Pada persamaan 3a dapat dilihat bahwa nilai koefisien regresi 0,164 maka Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit, maka semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka akan semakin tinggi pula Keputusan Pengambilan Kredit. Nilai R² sebesar 0,068 menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan sebesar 6,8% terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

Pada persamaan 3b dapat dilihat bahwa koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,167 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1% maka Keputusan Pengambilan Kredit akan meningkat 16,7% atau dapat

dikatakan bahwa terjadi hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pengambilan Kredit. Semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula Keputusan Pengambilan Kredit. Nilai koefisien *Reference Group* (Z) bernilai negatif yaitu sebesar -0,037 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Reference Group* mengalami kenaikan 1% maka Keputusan Pengambilan Kredit akan mengalami penurunan sebesar 3,7%. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara *Reference Group* dengan Keputusan Pengambilan Kredit, semakin tinggi *Reference Group* maka semakin turun Keputusan Pengambilan Kredit.

Pada persamaan 3c dapat dilihat bahwa koefisien regresi X1 dan Z sebelum ada interaksi bernilai positif, artinya jika salah satu dari variabel tersebut tetap dan yang lain naik 1% maka Keputusan Pengambilan Kredit akan mengalami peningkatan. Setelah ada interaksi antara X1 dan Z koefisien regresi menjadi negatif (-0,016), artinya semakin naik besarnya interaksi maka semakin turun Keputusan Pengambilan Kredit. Dilihat dari R^2 sebesar 0,086 menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel independen dan moderasi terhadap variabel dependen sebesar 8,6%.

Dilihat dari nilai konstanta sebelum ada interaksi 23,355, dengan nilai statistik $t = 10,190$, nilai $\beta_1 = 0,167$ dan nilai statistik $t = 3,086$ dengan nilai signifikansi 0,002 adalah signifikan, sedangkan nilai $\beta_2 = -0,037$ dan nilai statistik $t = -0,854$ dengan nilai signifikansi 0,395 adalah tidak signifikan. Sesudah ada interaksi $X1*Z$ maka nilai *constant* 11,534,

dengan nilai statistik $t = 1,408$, nilai $\beta_1 = 0,479$ dan nilai statistik $t = 2,229$ dengan nilai signifikansi $0,027$ adalah signifikan, sedangkan nilai $\beta_2 = 0,581$ dan nilai statistik $t = 1,404$ dengan nilai signifikansi $0,163$ adalah tidak signifikan. Sementara nilai $\beta_3 = -0,016$ dan nilai statistik $t = -1,502$ dengan nilai signifikansi $0,135$ adalah tidak signifikan. Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa H3 tidak dapat didukung, artinya *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

4. Hipotesis 4

H4 : *Reference Group* memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang.

Pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh moderasi pada penelitian ini menggunakan uji interaksi atau *Moderated Regression Analysis*, yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh *Reference Group* dalam memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Berikut hasil perhitungan hipotesis 4 (H4):

Tabel 26. Pengaruh Interaksi antara Prosedur Kredit dan *Reference Group* terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Keterangan	4a	4b	4c
Persamaan	$Y = 23,447 + 0,215 X_1$	$Y = 24,626 + 0,206 X_2 - 0,048Z$	$Y = 8,238 + 0,860 X_2 + 0,777 Z - 0,033 X_2Z$
Nilai Coefficient	$\beta_1 : 0,215$	$\beta_1 : 0,206$	$\beta_1 : 0,860$
		$\beta_2 : -0,048$	$\beta_2 : 0,777$
			$\beta_3 : -0,033$
Sig.	$\beta_1 : 0,010$	$\beta_1 : 0,014$	$\beta_1 : 0,005$
		$\beta_2 : 0,270$	$\beta_2 : 0,037$
			$\beta_3 : 0,026$
t - Statistik	$\beta_1 : 2,615$	$\beta_1 : 2,488$	$\beta_1 : 2,855$
		$\beta_2 : -1,107$	$\beta_2 : 2,110$
			$\beta_3 : -2,257$
R²	0,044	0,052	0,084
Adj. R²	0,038	0,039	0,065
F	6,836	4,036	4,464
N	150	150	150

Sumber: Data primer yang diolah

Pada persamaan 4a dapat dilihat bahwa nilai koefisien regresi 0,215 maka Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit, maka semakin mudah Prosedur Kredit maka akan semakin tinggi Keputusan Pengambilan Kredit. Nilai R^2 sebesar 0,044 menunjukkan bahwa pengaruh Prosedur Kredit sebesar 4,4% terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

Pada persamaan 4b dapat dilihat bahwa koefisien regresi Prosedur Kredit (X_2) sebesar 0,206 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Prosedur Kredit mengalami kenaikan 1% maka Keputusan Pengambilan Kredit akan meningkat 18,5% atau dapat dikatakan bahwa terjadi hubungan yang positif antara Prosedur Kredit dengan Keputusan

Pengambilan Kredit. Semakin mudah Prosedur Kredit maka semakin tinggi pula Keputusan Pengambilan Kredit. Nilai koefisien *Reference Group* (Z) bernilai negatif yaitu sebesar -0,048 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Reference Group* mengalami kenaikan 1% maka Keputusan Pengambilan Kredit akan mengalami penurunan sebesar 4,8%. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara *Reference Group* dengan Keputusan Pengambilan Kredit, semakin tinggi *Reference Group* maka semakin turun Keputusan Pengambilan Kredit.

Pada persamaan 4c dapat dilihat bahwa koefisien regresi X2 dan Z sebelum ada interaksi bernilai positif, artinya jika salah satu dari variabel tersebut tetap dan yang lain naik 1% maka Keputusan Pengambilan Kredit akan mengalami peningkatan. Setelah ada interaksi antara X2 dan Z koefisien regresi menjadi negatif (-0,033), artinya semakin naik besarnya interaksi maka semakin turun Keputusan Pengambilan Kredit. Dilihat dari R^2 sebesar 0,084 menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel independen dan moderasi terhadap variabel dependen sebesar 8,4%.

Dilihat dari nilai konstanta sebelum ada interaksi 24,626, dengan nilai statistik $t = 10,724$, nilai $\beta_1 = 0,206$ dan nilai statistik $t = 2,488$ dengan nilai signifikansi 0,014 adalah signifikan, sedangkan nilai $\beta_2 = -0,048$ dan nilai statistik $t = -1,107$ dengan nilai signifikansi 0,270 adalah tidak signifikan. Sesudah ada interaksi X2*Z maka nilai *constant* 8,238,

dengan nilai statistik $t = 1,083$, nilai $\beta_1 = 0,860$ dan nilai statistik $t = 2,855$ dengan nilai signifikansi 0,005 adalah signifikan, sedangkan nilai $\beta_2 = 0,777$ dan nilai statistik $t = 2,110$ dengan nilai signifikansi 0,037 adalah signifikan. Sementara nilai $\beta_3 = -0,033$ dan nilai statistik $t = -2,257$ dengan nilai signifikansi 0,026 adalah signifikan. Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa H4 tidak dapat didukung, artinya *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang

Hasil uji hipotesis 1 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Jika Kualitas Pelayanan semakin baik, maka Keputusan Pengambilan Kredit akan semakin tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,174 pada signifikansi 0,001.

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,068 menunjukkan bahwa Keputusan Pengambilan Kredit yang dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan sebesar 6,8%, sedangkan sisanya 93,2% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar penelitian ini. Selain itu nilai F hitung $> F$ tabel ($10,742 > 3,90$) serta t hitung $> t$ tabel ($3,277 > 1,976$) pada taraf signifikansi 5%

yang berarti H1 dapat diterima bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

Penelitian yang dilakukan kepada nasabah menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang paling baik yaitu pada keramahan yang diberikan oleh pegawai. Hal ini ditunjukkan oleh skor pernyataan yang paling tinggi pada variabel Kualitas Pelayanan, sedangkan skor yang paling rendah yaitu pada pernyataan bahwa BKD Gombong tidak memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan lembaga keuangan lainnya dan fasilitas yang masih kurang memadai, dengan kata lain walaupun pegawai BKD ramah namun nasabah tidak merasakan adanya pelayanan maupun produk khusus yang ditawarkan oleh BKD.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Dedi Wahyu Nugroho (2012) dan Muvika Perdana Putra (2015) yang menyimpulkan bahwa Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh pendapat Boediono (1999: 11) yaitu pelayanan merupakan upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha kredit dalam persaingan melalui pemberian atau perjanjian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Semakin baik pelayanan kepada

nasabah maka keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut akan semakin tinggi.

2. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang

Hasil uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Jika Prosedur Kredit yang ditawarkan semakin mudah, maka Keputusan Pengambilan Kredit akan semakin tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,215 pada signifikansi 0,010.

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,044 menunjukkan bahwa Keputusan Pengambilan Kredit yang dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan sebesar 4,4%, sedangkan sisanya 95,6% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar penelitian ini. Selain itu nilai F hitung $>$ F tabel ($6,836 > 3,90$) serta t hitung $>$ t tabel ($2,615 > 1,976$) pada taraf signifikansi 5% yang berarti H_2 dapat diterima bahwa Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

Penelitian yang dilakukan kepada nasabah menunjukkan bahwa Prosedur Kredit yang ditetapkan oleh BKD dapat dengan mudah dipahami oleh nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh skor pernyataan yang paling tinggi pada variabel Prosedur Kredit, sedangkan skor yang paling rendah yaitu pada pernyataan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah sulit dilaksanakan. Walaupun prosedur yang ditawarkan dapat dengan mudah dipahami nasabah, namun mereka merasa persyaratan yang diberikan

untuk mengambil kredit sulit untuk dipenuhi sehingga membuat kendala saat proses pengajuan atau pencairan kredit.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Dedi Wahyu Nugroho (2012) dan Muvika Perdana Putra (2015) yang menyimpulkan bahwa Prosedur Kredit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa Prosedur Kredit berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Mudrajad Kuncoro (2002) yang menyatakan prosedur kredit merupakan upaya bank dalam mengurangi resiko pemberian kredit, yang dimulai dengan tahap penyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan proses pemberian keputusan kredit (prakara, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit. Semakin mudah prosedur kredit suatu lembaga keuangan dalam memberikan kredit terhadap nasabah maka keputusan nasabah dalam mengambil kredit di lembaga keuangan tersebut akan semakin tinggi.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai Variabel Moderasi pada BKD Gombong

Hasil uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal ini ditunjukkan setelah ada interaksi $X1*Z$ maka nilai *constant* 11,534, dengan nilai statistik $t = 1,408$, nilai $\beta_1 = 0,479$ dan nilai statistik $t = 2,229$ dengan nilai signifikansi 0,027 adalah signifikan, sedangkan nilai $\beta_2 = 0,581$ dan nilai statistik $t = 1,404$ dengan nilai signifikansi 0,163 adalah tidak signifikan. Sementara nilai $\beta_3 = -0,016$ dan nilai statistik $t = -1,502$ dengan nilai signifikansi 0,135 adalah tidak signifikan.

Penelitian yang dilakukan kepada nasabah cenderung memberikan penilaian rendah pada *Reference Group* yang dibuktikan oleh persentase distribusi kecenderungan frekuensi variabel sebesar 55%. Selain itu *Reference Group* terbukti tidak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal ini berarti nasabah cenderung mengambil keputusan sendiri untuk melakukan kredit tanpa dipengaruhi Kualitas Pelayanan yang dikatakan oleh orang lain walaupun pelayanan yang diberikan pegawai BKD baik dan ramah. Penyebabnya dimungkinkan karena kebutuhan nasabah yang lebih mendesak dan masyarakat cenderung mempercayai pelayanan yang mereka alami sendiri dibandingkan dengan pendapat orang lain tentang pelayanan BKD Gombong. Hal tersebut dibuktikan dengan tingginya salah satu skor pernyataan yang menyatakan bahwa nasabah memutuskan mengambil kredit karena pelayanan yang mereka terima dari pegawai BKD sudah

memuaskan, sedangkan skor terendah yaitu yang menyatakan bahwa keputusan nasabah dalam mengambil kredit tidak dipengaruhi oleh orang lain.

Kotler & Keller (2008) menyatakan kelompok referensi merupakan tindakan memberikan pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau kelompok terhadap sikap dan perilaku seseorang. Dalam hal ini sesuai dengan faktor yang mempengaruhi *Reference Group* yaitu pengaruh informasi dan pengalaman menyatakan bahwa seseorang yang memiliki pengalaman langsung terhadap suatu produk atau dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai suatu produk akan lebih sulit untuk terpengaruh oleh penjelasan orang lain.

4. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai Variabel Moderasi pada BKD Gombong

Hasil uji hipotesis 4 menunjukkan bahwa *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal ini ditunjukkan setelah ada interaksi X^2*Z maka nilai *constant* 8,238, dengan nilai statistik $t = 1,083$, nilai $\beta_1 = 0,860$ dan nilai statistik $t = 2,855$ dengan nilai signifikansi 0,005 adalah signifikan, sedangkan nilai $\beta_2 = 0,777$ dan nilai statistik $t = 2,110$ dengan nilai signifikansi 0,037 adalah signifikan. Sementara nilai $\beta_3 = -0,033$ dan nilai statistik $t = -2,257$ dengan nilai signifikansi 0,026 adalah signifikan.

Penelitian yang dilakukan kepada nasabah cenderung memberikan penilaian rendah pada *Reference Group* yang dibuktikan oleh persentase distribusi kecenderungan frekuensi variabel sebesar 55%. Selain itu *Reference Group* terbukti tidak memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal ini berarti nasabah cenderung mengambil keputusan sendiri untuk melakukan kredit tanpa dipengaruhi prosedur kredit yang dikatakan oleh orang lain walaupun prosedur yang diterapkan BKD tidak rumit dan mudah untuk dipahami. Penyebabnya dimungkinkan karena kebutuhan nasabah yang lebih mendesak dan kepercayaan nasabah lebih besar kepada pihak BKD Gombong dibandingkan dengan kelompok referensi lainnya seperti keluarga, teman maupun tetangga. Hal tersebut dibuktikan dengan tingginya salah satu skor pernyataan yang menyatakan bahwa nasabah mencari informasi kredit melalui pegawai yang bekerja di BKD Gombong. Sedangkan skor terendah yaitu yang menyatakan bahwa keputusan nasabah dalam mengambil kredit tidak dipengaruhi oleh tetangga ataupun teman.

Kotler & Keller (2008) menyatakan kelompok referensi merupakan tindakan memberikan pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau kelompok terhadap sikap dan perilaku seseorang. Dalam hal ini sesuai dengan salah satu jenis pengaruh yaitu pengaruh informasi, yang dapat digunakan sebagai informan untuk memberikan potongan informasi yang berpotensi. Informasi agar dapat diterima oleh

konsumen maka harus disampaikan oleh seseorang yang sesuai dengan karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan. Pada BKD Gombong seseorang tersebut adalah pegawai BKD yang selalu berinteraksi langsung dengan nasabah dan memiliki informasi lengkap mengenai kredit.

G. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain sebagai berikut:

1. Temuan dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa selain Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan *Reference Group* terdapat faktor-faktor lain yang digunakan dalam studi mengenai Keputusan Pengambilan Kredit.
2. Penelitian ini hanya meneliti BKD yang ada di wilayah Gombong sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi untuk BKD atau lembaga keuangan lainnya di luar BKD Gombong.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai Variabel Moderating pada BKD Gombong, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,174, F hitung = 10,742 yang lebih besar dari F tabel = 3,90, nilai t hitung = 3,277 lebih besar dari t tabel = 1,976 dan nilai signifikansinya sebesar 0,001 di bawah 0,05, sehingga H_1 diterima atau dengan kata lain hipotesis pertama yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.
2. Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,215, F hitung = 6,836 yang lebih besar dari F tabel = 3,90, nilai t hitung = 2,615 lebih besar dari t tabel = 1,976 dan nilai signifikansinya sebesar 0,010 di bawah 0,05, sehingga H_2 diterima atau dengan kata lain hipotesis kedua yang menyatakan Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.
3. *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengujian

hipotesis 3 sesudah ada interaksi $X1*Z$ yang menghasilkan nilai $\beta_1 = 0,479$ dan nilai statistik $t = 2,229$ dengan nilai signifikansi $0,027$ adalah signifikan, sedangkan nilai $\beta_2 = 0,581$ dan nilai statistik $t = 1,404$ dengan nilai signifikansi $0,163$ adalah tidak signifikan. Sementara nilai $\beta_3 = -0,016$ dan nilai statistik $t = -1,502$ dengan nilai signifikansi $0,135$ adalah tidak signifikan. *Reference Group* tidak terbukti memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dimungkinkan karena kebutuhan nasabah yang lebih mendesak dibandingkan harus mendengarkan saran keluarga, tetangga, teman maupun kelompok referensi lainnya tentang pelayanan yang diberikan oleh BKD Gombang. Selain itu nasabah juga lebih percaya pada pelayanan yang mereka alami sendiri dibandingkan dengan pendapat orang lain tentang pelayanan pada BKD Gombang.

4. *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengujian hipotesis 4 sesudah ada interaksi $X2*Z$ yang menghasilkan nilai $\beta_1 = 0,860$ dan nilai statistik $t = 2,855$ dengan nilai signifikansi $0,005$ adalah signifikan, sedangkan nilai $\beta_2 = 0,777$ dan nilai statistik $t = 2,110$ dengan nilai signifikansi $0,037$ adalah signifikan. Sementara nilai $\beta_3 = -0,033$ dan nilai statistik $t = -2,257$ dengan nilai signifikansi $0,026$ adalah signifikan. *Reference Group* tidak terbukti memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dimungkinkan karena kebutuhan nasabah yang lebih mendesak dibandingkan harus mendengarkan saran

keluarga, tetangga, teman maupun kelompok referensi lainnya tentang prosedur kredit yang ditawarkan oleh BKD Gombang. Selain itu nasabah juga lebih percaya pada informasi yang disampaikan oleh pegawai BKD dibandingkan dengan kelompok referensi lainnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian tersebut, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Pada hasil perhitungan kuesioner mengenai Kualitas Pelayanan yang dimiliki oleh BKD Gombang, pengaruh yang diberikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit termasuk sedang. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat skor jawaban responden paling rendah berada pada item pernyataan “BKD Gombang memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan lembaga keuangan lainnya” dan item pernyataan “Fasilitas pada BKD Gombang dan perlengkapan yang digunakan pegawai untuk melayani nasabah sudah lengkap”. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak BKD Gombang sama seperti lembaga keuangan lainnya, selain itu fasilitas yang tersedia untuk nasabah dan perlengkapan yang digunakan oleh pegawai masih kurang memadai. Pihak BKD diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan baik dari pegawai maupun tempat penyaluran kredit seperti lebih meningkatkan keamanan tempat penyimpanan dokumen, memberikan

fasilitas komputer untuk pegawai dan menambah fasilitas ruangan supaya nasabah merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi.

2. Pada hasil perhitungan kuesioner mengenai Prosedur Kredit yang diberikan oleh BKD Gombang kepada nasabah secara keseluruhan termasuk sedang. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat skor jawaban responden paling rendah berada pada item pernyataan “Persyaratan untuk mengambil kredit sulit dilaksanakan” dan “Nasabah tidak mengalami hambatan dalam proses pencairan kredit”. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian nasabah merasa persyaratan yang diberikan BKD sulit untuk dipenuhi sehingga berdampak pada pencairan dana yang lama. BKD diharapkan lebih mempermudah proses pengajuan kredit dari segi persyaratan supaya masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan untuk meminjam di bank dapat dengan mudah melakukan pengajuan kredit maupun pencairan dana pada BKD Gombang.
3. Pada hasil perhitungan kuesioner mengenai *Reference Group* yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit termasuk rendah. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat skor jawaban responden paling rendah berada pada item pernyataan “Nasabah memutuskan mengambil kredit supaya sama dengan tetangga sekitar rumah” dan pernyataan “Nasabah mengambil kredit supaya dapat memenuhi kebutuhan konsumtif seperti teman”. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan tetangga merupakan yang paling rendah dibandingkan dengan kelompok referensi lainnya. Oleh sebab itu pihak BKD harus mampu memfokuskan

sasaran pemasaran produk kepada seseorang atau kelompok referensi yang sering dijadikan pertimbangan nasabah dalam mengambil kredit. Kelompok referensi tersebut adalah pegawai BKD sendiri, pihak BKD diharapkan lebih meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi kepada nasabah supaya nasabah merasa nyaman dan permasalahannya diperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agilwaseso, Satriyo, Drs. Saryadi, M.Si., & Dra. Sri Suryoko, M.Si., 2004, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PD BKK Pemasang, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>, 3 April 2015.
- Arsyad, Lincolin. (2008). *Lembaga Keuangan Mikro*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Boediono. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawita Indonesia.
- Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki. (2012). *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Christopher Lovelock, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Edisi 7 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Dedi Wahyu Nugroho. (2012). “Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR Boyolali”. Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Deka Febrian. (2013). “Efektifitas Pesan Iklan TV, Asosiasi Merek, dan Kelompok Referensi terhadap Minat Beli Susu Bubuk L-Men di Kota Semarang”. Semarang: *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Dwi Atika Widiarti (2014). “Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Kebutuhan Mencari Variasi, dan Kelompok Acuan terhadap Keputusan Perpindahan Merk dari *Smartphone* Berbasis Blackberry ke Android”. Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fariad Wijaya dan Soetatwo Hadiwigeno. (1999). *Lembaga-Lembaga Keuangan dan Bank*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Ricky W. (2002). *Manajemen Jilid I*. Jakarta: Erlangga
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____ (2008). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. (1988). *Manajemen Pemasaran Edisi 6 Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Lumpiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Arja Minangun. (2014). “Pengaruh Kelompok Referensi, *Personal Selling* dan Motivasi terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan di BMT

- Bina Ihsanul Fikri (BIF) Cabang Gedongkuning Yogyakarta”. Yogyakarta: Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Mardhatillah Shanti. (2014). “Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Produk, dan *Reference Group* Terhadap Minat Beli Produk Kosmetik Lipstik Wardah di Kota Malang”, <http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/>, 21 Mei 2015.
- Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono. (2002). *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: BPFE.
- _____ (2010). *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE.
- Muvika Perdana Putra. (2015). “Pengaruh Citra Perbankan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderating Pada BPR Bank Bantul”. Yogyakarta: Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nela Marghaniyata. (2012). “Peran *Reference Group* dalam *Purchase Decision*”. Yogyakarta: Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). “Lembaga Keuangan Mikro”. Diakses melalui <http://www.ojk.go.id/lembaga-keuangan-mikro> pada tanggal 1 Oktober 2015, Jam 13.50 WIB.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- _____ & Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rachmat Firdaus dan Maya Ariyanti. (2009). *Manajemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Schiffman, L.G. dan Kanuk, L.L. (2007). *Consumer Behaviour 9th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Subihaini. (2001). “Analisis Konsekuensi Kualitas Layanan pada Perilaku Konsumen”. *Jurnal Bisnis dan Strategi*. Tahun VI, h.99-115.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2013). *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. (2014). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Suryani, Tatik. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

LAMPIRAN I

- 1. Kuesioner Uji Instrumen**
- 2. Rekap Data Uji Instrumen**
- 3. Hasil Uji Validitas & Realibilitas Y**
- 4. Hasil Uji Validitas & Realibilitas X₁**
- 5. Hasil Uji Validitas & Realibilitas X₂**
- 6. Hasil Uji Validitas & Realibilitas Z**

Lampiran 1. Kuesioner Uji Instrumen

Kepada Yth. Nasabah BKD Gombang

Ditempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Nasabah BKD Gombang yang saya hormati, dalam rangka penyelesaian Skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DENGAN *REFERENCE GROUP* SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA BADAN KREDIT DESA (BKD) GOMBONG”, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fajar Kartika Sari
NIM : 12812141017
Jurusan/Fak. : Akuntansi S1 / Fakultas Ekonomi
Instansi : Universitas Negeri Yogyakarta

Memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner dari pertanyaan atau pernyataan yang tertera pada angket penelitian. Semua keterangan dan jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan bersifat rahasia dan tidak akan diketahui oleh pihak lain kecuali peneliti sendiri.

Bantuan atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Januari 2016

Hormat Saya,

Fajar Kartika Sari

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Tulislah identitas Anda dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan di bawah ini.
2. Bacalah terlebih dahulu setiap butir pertanyaan atau pernyataan di dalam angket dengan cermat.
3. Berikan tanda centang (√) pada kolom jawaban yang benar-benar sesuai dengan kondisi Anda.
4. Satu pertanyaan atau pernyataan hanya boleh dijawab dengan satu pilihan jawaban.
5. Pilihan jawaban yang tersedia:
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : Pria Wanita
- Usia : 20-30 th 31-40 th
 41-50 th >50 th
- Pekerjaan : PNS Karyawan Swasta
 Wiraswasta Petani
 Lain-lain, sebutkan.....
- Tingkat Pendapatan (per bulan) : <1 juta 1-3 juta
 3-5 juta >5 juta

I. Keputusan Pengambilan Kredit

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Pegawai BKD Gombang belum melakukan pelayanan dengan baik.				
2	Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai BKD				

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	sudah memuaskan.				
3	Kredit yang diberikan oleh BKD Gombong mampu membantu dalam memenuhi kebutuhan.				
4	Mudah dalam melakukan angsuran kredit pada BKD Gombong.				
5	Kurangnya informasi tentang pengambilan kredit pada BKD Gombong.				
6	Informasi yang disampaikan oleh pegawai BKD masih kurang jelas.				
7	Keputusan untuk mengambil kredit pada BKD dipengaruhi oleh orang lain.				
8	Saya lebih mempertimbangkan saran tetangga atau keluarga daripada kualitas pelayanan dan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit pada BKD.				
9	Pelayanan yang diberikan BKD Gombong menjadi suatu alasan untuk mengambil kredit.				
10	Saya lebih mementingkan pelayanan yang baik daripada kemudahan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit.				

II. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Fasilitas pada BKD Gombong untuk melayani nasabah masih kurang lengkap.				
2	Perlengkapan yang digunakan oleh pegawai BKD Gombong sangat memadai untuk melayani nasabah.				
3	BKD Gombong memiliki ruangan yang rapi, bersih dan nyaman untuk nasabah.				
4	Pelayanan BKD Gombong sesuai dengan apa yang saya harapkan.				
5	BKD Gombong bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh pihak BKD.				
6	Pegawai BKD sigap atau cepat dalam melayani nasabah atau masalah yang dihadapi nasabah.				
7	Pelayanan yang diberikan pegawai BKD tidak sesuai dengan apa yang saya minta dalam menyelesaikan masalah.				
8	Pegawai BKD Gombong memiliki kemampuan yang baik dalam melayani nasabah.				

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
9	Pegawai BKD Gombong memiliki sikap atau etika yang baik dalam melayani nasabah.				
10	Pegawai BKD Gombong tidak ramah dalam melayani nasabah.				
11	Adanya perhatian yang diberikan oleh pegawai BKD dalam memahami keinginan nasabah.				
12	BKD Gombong memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan lembaga keuangan lainnya.				
13	Saya lebih memilih mengambil kredit pada lembaga keuangan yang diambil oleh tetangga atau keluarga, daripada memilih mengambil kredit pada lembaga keuangan yang tidak diambil tetangga atau keluarga meskipun pelayanannya memuaskan.				

III. Prosedur Kredit

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Kredit yang saya terima tidak sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian.				
2	Saya tidak mengalami hambatan dalam proses pencairan dana kredit.				
3	Saya dapat dengan mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecil.				
4	Saya dapat dengan mudah memahami prosedur pengambilan kredit yang ditetapkan oleh BKD.				
5	Pelaksanaan prosedur kredit pada BKD Gombong tergolong lambat.				
6	Proses pencairan dana kredit oleh BKD Gombong yang diajukan nasabah terbilang cepat.				
7	Persyaratan kredit yang diterapkan oleh BKD Gombong tidak berbelit-belit.				
8	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengambil kredit sulit dilaksanakan.				
9	Saya lebih memilih mengambil kredit pada lembaga keuangan yang diambil oleh tetangga atau keluarga, daripada memilih mengambil kredit pada lembaga keuangan yang tidak diambil oleh tetangga atau keluarga meskipun				

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	prosedur kreditnya mudah.				

IV. Reference Group

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya memutuskan mengambil kredit pada BKD Gombang karena saran dari orang lain.				
2	Saya memutuskan mengambil kredit pada BKD Gombang karena pilihan anggota keluarga.				
3	Saya memutuskan mengambil kredit pada BKD Gombang karena banyak tetangga yang mengambil kredit pada BKD.				
4	Saya memutuskan mengambil kredit pada BKD Gombang supaya sama dengan tetangga sekitar rumah.				
5	Saya mengambil kredit pada BKD Gombang supaya dapat memenuhi kebutuhan konsumtif seperti teman saya.				
6	Saya mencari informasi kredit melalui pegawai yang bekerja di BKD Gombang.				
7	Saya mencari informasi kredit melalui teman, saudara atau tetangga.				
8	Saya mengambil kredit pada BKD Gombang setelah orang lain mengambil kredit pada BKD Gombang.				

Lampiran 2. Rekap Data Uji Instrumen

A. Keputusan Pengambilan Kredit

Responden	Butir Soal										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
13	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
14	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33
15	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
18	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	27
19	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	34
20	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
23	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
26	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	34
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
28	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
29	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
Total	95	94	96	98	91	92	94	93	90	90	933

B. Kualitas Pelayanan

Responden	Butir Soal													Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	36
4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	40
5	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	37
6	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	42
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	40
9	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	35
10	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	41
11	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	44
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	47
13	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	42
14	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	42
15	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	42
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
17	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	35
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	38
20	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	42
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	39
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
25	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	43
26	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	41
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	40
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
Total	88	89	91	92	98	98	92	96	98	99	97	84	65	1187

C. Prosedur Kredit

Responden	Butir Soal									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	23
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
5	3	3	3	3	3	4	4	3	2	28
6	3	3	4	3	3	4	4	3	2	29
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
12	3	4	4	4	3	4	4	3	2	31
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
17	3	2	3	3	3	3	3	3	2	25
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
19	2	2	2	3	3	3	3	3	2	23
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
21	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27
22	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
23	3	3	4	4	3	4	4	3	1	29
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
28	3	3	3	3	3	4	4	3	2	28
29	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
Total	88	88	92	92	89	95	95	89	63	791

D. Reference Group

Responden	Butir Soal								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	2	2	2	2	2	2	3	2	17
2	2	2	2	2	2	2	2	2	16
3	2	2	3	3	3	3	3	3	22
4	3	2	2	2	2	4	3	3	21
5	2	2	2	2	2	3	2	2	17
6	2	2	2	2	3	3	3	2	19
7	3	3	3	2	2	3	3	3	22
8	2	2	2	2	3	3	3	2	19
9	2	3	2	2	2	3	2	2	18
10	2	2	3	2	2	3	2	3	19
11	2	2	2	2	2	3	3	3	19
12	2	2	2	2	2	2	2	2	16
13	2	2	3	2	2	3	3	3	20
14	2	2	3	2	2	3	3	2	19
15	2	2	3	2	2	3	3	2	19
16	2	2	2	2	2	3	2	2	17
17	2	2	2	2	3	3	2	3	19
18	2	2	2	2	2	2	3	2	17
19	2	2	2	2	2	2	2	2	16
20	2	2	3	2	2	3	3	2	19
21	2	2	3	2	2	3	3	3	20
22	2	2	2	2	2	3	3	2	18
23	3	3	3	2	2	3	3	2	21
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
25	2	2	2	2	2	2	2	2	16
26	2	2	2	2	2	3	3	2	18
27	2	2	3	2	2	3	3	3	20
28	2	2	3	2	3	2	3	3	20
29	3	2	3	3	2	2	3	3	21
30	2	2	2	2	2	2	2	2	16
Total	65	64	73	63	66	82	80	72	565

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas & Realibilitas Y

Hasil Uji Validitas Variabel Y

Correlations												
		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	TotKK
KK1	Pearson Correlation	1	.877**	.165	.135	.521**	.742**	.088	.339	.346	.200	.715**
	Sig. (2-tailed)		.000	.383	.477	.003	.000	.645	.067	.061	.289	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK2	Pearson Correlation	.877**	1	.217	.207	.582**	.606**	-.154	.149	.380*	.219	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000		.249	.272	.001	.000	.417	.433	.038	.244	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK3	Pearson Correlation	.165	.217	1	.891**	.157	.362*	.398*	.218	.238	.275	.729**
	Sig. (2-tailed)	.383	.249		.000	.409	.049	.029	.248	.205	.141	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK4	Pearson Correlation	.135	.207	.891**	1	.176	.250	.429*	.038	.292	.169	.658**
	Sig. (2-tailed)	.477	.272	.000		.353	.183	.018	.842	.117	.373	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK5	Pearson Correlation	.521**	.582**	.157	.176	1	.463**	-.042	.241	.000	.000	.499**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.409	.353		.010	.827	.199	1.000	1.000	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK6	Pearson Correlation	.742**	.606**	.362*	.250	.463**	1	.163	.343	.292	.337	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.049	.183	.010		.391	.064	.117	.069	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK7	Pearson Correlation	.088	-.154	.398*	.429*	-.042	.163	1	.149	.000	.000	.364*
	Sig. (2-tailed)	.645	.417	.029	.018	.827	.391		.433	1.000	1.000	.048
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK8	Pearson Correlation	.339	.149	.218	.038	.241	.343	.149	1	.000	.000	.426*
	Sig. (2-tailed)	.067	.433	.248	.842	.199	.064	.433		1.000	1.000	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK9	Pearson Correlation	.346	.380*	.238	.292	.000	.292	.000	.000	1	.577**	.502**
	Sig. (2-tailed)	.061	.038	.205	.117	1.000	.117	1.000	1.000		.001	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK10	Pearson Correlation	.200	.219	.275	.169	.000	.337	.000	.000	.577**	1	.483**
	Sig. (2-tailed)	.289	.244	.141	.373	1.000	.069	1.000	1.000	.001		.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotKK	Pearson Correlation	.715**	.661**	.729**	.658**	.499**	.775**	.364*	.426*	.502**	.483**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.048	.019	.005	.007	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	10

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas & Realibilitas X₁

Hasil Uji Validitas Variabel X₁

Correlations

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	TotkP
KP1 Pearson Correlation	1	.307	.018	.050	.139	.161	.422*	.134	.161	.175	.147	.535**	-.239	.411*
Sig. (2-tailed)		.099	.923	.795	.463	.395	.020	.481	.395	.355	.437	.002	.203	.024
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP2 Pearson Correlation	.307	1	.516**	.472**	.363*	.235	.243	.451*	.420*	.054	.239	.369*	.037	.731**
Sig. (2-tailed)	.099		.004	.009	.049	.212	.195	.012	.021	.778	.204	.045	.848	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP3 Pearson Correlation	.018	.516**	1	.565**	.369*	-.042	.372*	.138	.271	.257	-.038	.380*	-.031	.614**
Sig. (2-tailed)	.923	.004		.001	.045	.827	.043	.466	.147	.171	.841	.038	.871	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP4 Pearson Correlation	.050	.472**	.565**	1	.085	.098	.224	.371*	.518**	-.122	.117	.093	-.083	.523**
Sig. (2-tailed)	.795	.009	.001		.657	.606	.234	.043	.003	.522	.538	.626	.663	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP5 Pearson Correlation	.139	.363*	.369*	.085	1	.422*	.266	.065	.128	.369*	.482**	.260	-.233	.628**
Sig. (2-tailed)	.463	.049	.045	.657		.020	.155	.733	.502	.045	.007	.165	.216	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP6 Pearson Correlation	.161	.235	-.042	.098	.422*	1	.098	.452*	.318	.428*	.915**	-.075	-.270	.613**
Sig. (2-tailed)	.395	.212	.827	.606	.020		.606	.012	.087	.018	.000	.692	.150	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP7 Pearson Correlation	.422*	.243	.372*	.224	.266	.098	1	.139	.518**	.081	.117	.325	-.332	.523**
Sig. (2-tailed)	.020	.195	.043	.234	.155	.606		.463	.003	.670	.538	.080	.073	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP8 Pearson Correlation	.134	.451*	.138	.371*	.065	.452*	.139	1	.641**	-.145	.315	-.167	.000	.524**
Sig. (2-tailed)	.481	.012	.466	.043	.733	.012	.463		.000	.443	.090	.379	1.000	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP9 Pearson Correlation	.161	.420*	.271	.518**	.128	.318	.518**	.641**	1	-.066	.202	-.075	-.270	.584**
Sig. (2-tailed)	.395	.021	.147	.003	.502	.087	.003	.000		.730	.284	.692	.150	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP10 Pearson Correlation	.175	.054	.257	-.122	.369*	.428*	.081	-.145	-.066	1	.327	.145	-.098	.410*
Sig. (2-tailed)	.355	.778	.171	.522	.045	.018	.670	.443	.730		.078	.443	.608	.024
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP11 Pearson Correlation	.147	.239	-.038	.117	.482**	.915**	.117	.315	.202	.327	1	-.118	-.247	.568**
Sig. (2-tailed)	.437	.204	.841	.538	.007	.000	.538	.090	.284	.078		.534	.189	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP12 Pearson Correlation	.535**	.369*	.380*	.093	.260	-.075	.325	-.167	-.075	.145	-.118	1	-.224	.360
Sig. (2-tailed)	.002	.045	.038	.626	.165	.692	.080	.379	.692	.443	.534		.235	.051
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP13 Pearson Correlation	-.239	.037	-.031	-.083	-.233	-.270	-.332	.000	-.270	-.098	-.247	-.224	1	-.164
Sig. (2-tailed)	.203	.848	.871	.663	.216	.150	.073	1.000	.150	.608	.189	.235		.388
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotkP Pearson Correlation	.411*	.731**	.614**	.523**	.628**	.613**	.523**	.524**	.584**	.410*	.568**	.360	-.164	1
Sig. (2-tailed)	.024	.000	.000	.003	.000	.000	.003	.003	.001	.024	.001	.051	.388	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	13

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas & Realibilitas X₂

Hasil Uji Validitas Variabel X₂

Correlations

		PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8	PK9	TotPK
PK1	Pearson Correlation	1	.483**	.293	.050	.483**	.083	.083	.483**	-.422*	.474**
	Sig. (2-tailed)		.007	.116	.795	.007	.663	.663	.007	.020	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK2	Pearson Correlation	.483**	1	.552**	.422*	.483**	.332	.332	.483**	-.188	.780**
	Sig. (2-tailed)	.007		.002	.020	.007	.073	.073	.007	.321	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK3	Pearson Correlation	.293	.552**	1	.695**	.034	.664**	.664**	.034	-.281	.812**
	Sig. (2-tailed)	.116	.002		.000	.856	.000	.000	.856	.132	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK4	Pearson Correlation	.050	.422*	.695**	1	.050	.598**	.598**	.050	-.405*	.640**
	Sig. (2-tailed)	.795	.020	.000		.795	.000	.000	.795	.026	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK5	Pearson Correlation	.483**	.483**	.034	.050	1	.083	.083	1.000**	-.422*	.412*
	Sig. (2-tailed)	.007	.007	.856	.795		.663	.663	.000	.020	.024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK6	Pearson Correlation	.083	.332	.664**	.598**	.083	1	1.000**	.083	-.339	.777**
	Sig. (2-tailed)	.663	.073	.000	.000	.663		.000	.663	.067	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK7	Pearson Correlation	.083	.332	.664**	.598**	.083	1.000**	1	.083	-.339	.777**
	Sig. (2-tailed)	.663	.073	.000	.000	.663	.000		.663	.067	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK8	Pearson Correlation	.483**	.483**	.034	.050	1.000**	.083	.083	1	-.422*	.412*
	Sig. (2-tailed)	.007	.007	.856	.795	.000	.663	.663		.020	.024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK9	Pearson Correlation	-.422*	-.188	-.281	-.405*	-.422*	-.339	-.339	-.422*	1	-.283
	Sig. (2-tailed)	.020	.321	.132	.026	.020	.067	.067	.020		.129
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotPK	Pearson Correlation	.474**	.780**	.812**	.640**	.412*	.777**	.777**	.412*	-.283	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.000	.024	.000	.000	.024	.129	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₂

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	9

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas & Realibilitas Z

Hasil Uji Validitas Variabel Z

Correlations

		RG1	RG2	RG3	RG4	RG5	RG6	RG7	RG8	TotRG
RG1	Pearson Correlation	1	.614**	.331	.447*	.000	.233	.316	.365*	.657**
	Sig. (2-tailed)		.000	.074	.013	1.000	.216	.089	.047	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RG2	Pearson Correlation	.614**	1	.251	.196	.049	.204	.069	.080	.470**
	Sig. (2-tailed)	.000		.182	.299	.797	.279	.716	.674	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RG3	Pearson Correlation	.331	.251	1	.381*	.067	.193	.476**	.522**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.074	.182		.038	.724	.308	.008	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RG4	Pearson Correlation	.447*	.196	.381*	1	.389*	-.043	.236	.408*	.578**
	Sig. (2-tailed)	.013	.299	.038		.034	.820	.210	.025	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RG5	Pearson Correlation	.000	.049	.067	.389*	1	.098	.177	.272	.413*
	Sig. (2-tailed)	1.000	.797	.724	.034		.608	.350	.146	.023
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RG6	Pearson Correlation	.233	.204	.193	-.043	.098	1	.322	.292	.538**
	Sig. (2-tailed)	.216	.279	.308	.820	.608		.082	.117	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RG7	Pearson Correlation	.316	.069	.476**	.236	.177	.322	1	.289	.642**
	Sig. (2-tailed)	.089	.716	.008	.210	.350	.082		.122	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RG8	Pearson Correlation	.365*	.080	.522**	.408*	.272	.292	.289	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.047	.674	.003	.025	.146	.117	.122		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotRG	Pearson Correlation	.657**	.470**	.706**	.578**	.413*	.538**	.642**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.001	.023	.002	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	8

LAMPIRAN II

- 7. Kuesioner Penelitian**
- 8. Rekap Data Penelitian**
- 9. Tabel Data Responden**
- 10. Hitungan Tabel Distribusi Frekuensi**
- 11. Deskriptif Statistika**
- 12. Hasil Uji Normalitas**
- 13. Hasil Uji Linieritas**
- 14. Hasil Uji Heterokedastisitas**
- 15. Hasil Uji Multikolinieritas**
- 16. Hasil Uji Hipotesis 1**
- 17. Hasil Uji Hipotesis 2**
- 18. Hasil Uji Hipotesis 3**
- 19. Hasil Uji Hipotesis 4**

Lampiran 7. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth. Nasabah BKD Gombang

Ditempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Nasabah BKD Gombang yang saya hormati, dalam rangka penyelesaian Skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DENGAN *REFERENCE GROUP* SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA BADAN KREDIT DESA (BKD) GOMBONG”, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fajar Kartika Sari
NIM : 12812141017
Jurusan/Fak. : Akuntansi S1 / Fakultas Ekonomi
Instansi : Universitas Negeri Yogyakarta

Memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner dari pertanyaan atau pernyataan yang tertera pada angket penelitian. Semua keterangan dan jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan bersifat rahasia dan tidak akan diketahui oleh pihak lain kecuali peneliti sendiri.

Bantuan atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Januari 2016

Hormat Saya,

Fajar Kartika Sari

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Tulislah identitas Anda dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan di bawah ini.
2. Bacalah terlebih dahulu setiap butir pertanyaan atau pernyataan di dalam angket dengan cermat.
3. Berikan tanda centang (√) pada kolom jawaban yang benar-benar sesuai dengan kondisi Anda.
4. Satu pertanyaan atau pernyataan hanya boleh dijawab dengan satu pilihan jawaban.
5. Pilihan jawaban yang tersedia:
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : Pria Wanita
- Usia : 20-30 th 31-40 th
 41-50 th >50 th
- Pekerjaan : PNS Karyawan Swasta
 Wiraswasta Petani
 Lain-lain, sebutkan.....
- Tingkat Pendapatan (per bulan) : <1 juta 1-3 juta
 3-5 juta >5 juta

V. Keputusan Pengambilan Kredit

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Pegawai BKD Gombang sudah melakukan pelayanan dengan baik.				
2	Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai BKD				

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	sudah memuaskan.				
3	Kredit yang diberikan oleh BKD Gombang mampu membantu dalam memenuhi kebutuhan.				
4	Mudah dalam melakukan angsuran kredit pada BKD Gombang.				
5	Informasi yang dibutuhkan tentang pengambilan kredit pada BKD Gombang masih kurang lengkap.				
6	Informasi yang disampaikan oleh pegawai BKD masih kurang jelas.				
7	Keputusan untuk mengambil kredit pada BKD dipengaruhi oleh orang lain.				
8	Saya lebih mempertimbangkan saran tetangga atau keluarga daripada kualitas pelayanan dan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit pada BKD.				
9	Pelayanan yang diberikan BKD Gombang menjadi suatu alasan untuk mengambil kredit.				
10	Saya lebih mementingkan pelayanan yang baik daripada kemudahan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit.				

VI. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Fasilitas pada BKD Gombang untuk melayani nasabah sudah lengkap.				
2	Perlengkapan yang digunakan oleh pegawai BKD Gombang sangat memadai untuk melayani nasabah.				
3	BKD Gombang memiliki ruangan yang rapi, bersih dan nyaman untuk nasabah.				
4	Pelayanan BKD Gombang sesuai dengan apa yang saya harapkan.				
5	BKD Gombang bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh pihak BKD.				
6	Pegawai BKD sigap atau cepat dalam melayani nasabah atau masalah yang dihadapi nasabah.				
7	Pelayanan yang diberikan pegawai BKD sesuai dengan apa yang saya minta dalam menyelesaikan masalah.				
8	Pegawai BKD Gombang memiliki kemampuan				

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	yang baik dalam melayani nasabah.				
9	Pegawai BKD Gombong memiliki sikap atau etika yang baik dalam melayani nasabah.				
10	Pegawai BKD Gombong ramah dalam melayani nasabah.				
11	Adanya perhatian yang diberikan oleh pegawai BKD dalam memahami keinginan nasabah.				
12	BKD Gombong memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan lembaga keuangan lainnya.				

VII. Prosedur Kredit

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Kredit yang saya terima sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian.				
2	Saya tidak mengalami hambatan dalam proses pencairan dana kredit.				
3	Saya dapat dengan mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecil.				
4	Saya dapat dengan mudah memahami prosedur pengambilan kredit yang ditetapkan oleh BKD.				
5	Pelaksanaan prosedur kredit pada BKD Gombong tergolong lambat.				
6	Proses pencairan dana kredit oleh BKD Gombong yang diajukan nasabah terbilang cepat.				
7	Persyaratan kredit yang diterapkan oleh BKD Gombong tidak berbelit-belit.				
8	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengambil kredit sulit dilaksanakan.				

VIII. *Reference Group*

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya memutuskan mengambil kredit pada BKD Gombang karena saran dari orang lain.				
2	Saya memutuskan mengambil kredit pada BKD Gombang karena pilihan anggota keluarga.				
3	Saya memutuskan mengambil kredit pada BKD Gombang karena banyak tetangga yang mengambil kredit pada BKD.				
4	Saya memutuskan mengambil kredit pada BKD Gombang supaya sama dengan tetangga sekitar rumah.				
5	Saya mengambil kredit pada BKD Gombang supaya dapat memenuhi kebutuhan konsumtif seperti teman saya.				
6	Saya mencari informasi kredit melalui pegawai yang bekerja di BKD Gombang.				
7	Saya mencari informasi kredit melalui teman, saudara atau tetangga.				
8	Saya mengambil kredit pada BKD Gombang setelah orang lain mengambil kredit pada BKD Gombang.				

Lampiran 8. Rekap Data Penelitian

A. Keputusan Pengambilan Kredit

Responden	Butir Soal										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	26
2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	27
3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	26
4	1	4	3	4	3	3	2	2	2	2	26
5	4	4	4	4	2	3	1	4	3	2	31
6	1	4	4	4	3	3	2	3	3	2	29
7	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	29
8	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	28
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28
11	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
12	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	31
13	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	29
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
15	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	31
16	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	27
17	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
18	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	31
19	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
21	4	3	3	3	3	4	1	1	3	2	27
22	3	3	4	4	3	3	1	2	3	3	29
23	3	4	3	4	2	2	2	2	3	3	28
24	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
25	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	27
26	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	32
27	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	27
28	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	30
29	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	27
30	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	30
31	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	27
32	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	30
33	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	31
34	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	30

35	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
36	4	4	3	4	1	1	2	2	2	4	27
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
38	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	29
39	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
40	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	33
41	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32
42	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
43	4	3	3	3	3	4	1	2	3	2	28
44	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	29
45	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	31
46	4	4	4	4	4	4	3	2	3	1	33
47	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	30
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
49	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	27
50	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	27
51	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
52	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	27
53	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	31
54	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	29
55	4	3	3	3	3	4	1	1	3	2	27
56	3	3	4	4	3	3	1	2	3	3	29
57	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	29
58	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	28
59	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	27
60	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
61	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	27
62	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	32
63	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24
64	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
65	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	29
66	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	34
67	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	34
68	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
69	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	28
70	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32
71	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
72	3	4	4	4	4	4	1	2	3	2	31
73	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	30

74	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
75	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	27
76	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	29
77	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28
78	4	4	4	4	3	4	1	2	3	2	31
79	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	25
80	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	31
81	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
82	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26
83	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	29
84	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	29
85	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	30
86	3	3	4	4	3	3	1	2	3	3	29
87	3	3	4	4	3	3	1	2	3	3	29
88	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	28
89	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	26
90	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	26
91	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	26
92	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28
93	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	24
94	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	28
95	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	24
96	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	26
97	4	4	3	3	4	3	2	1	3	3	30
98	3	3	4	3	3	3	1	2	3	3	28
99	3	3	4	3	2	3	1	3	3	3	28
100	3	3	3	3	1	1	3	2	2	3	24
101	2	3	3	3	2	2	4	3	2	4	28
102	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28
103	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	27
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
105	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	29
106	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
107	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	30
108	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	29
109	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	27
110	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	32
111	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
112	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	28

113	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	28
114	3	3	3	4	3	4	2	1	4	4	31
115	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
116	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	29
117	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	30
118	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	28
119	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	28
120	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	35
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
123	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
124	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	27
125	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	27
126	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	28
127	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	28
128	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	26
129	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	27
130	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	28
131	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	27
132	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	28
133	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	25
134	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	27
135	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
136	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34
137	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	31
138	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	26
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
140	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
142	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	28
143	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	27
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
145	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
146	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
147	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	27
148	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	31
149	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26
150	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
Total	472	487	489	479	418	447	321	340	445	415	4313

75	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	35
76	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	40
77	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	33
78	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	39
79	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	38
80	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	2	35
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
82	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	35
83	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	37
84	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	40
85	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	39
86	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	39
87	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	39
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
89	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	33
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
91	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	33
92	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	34
93	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	33
94	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	40
95	3	2	3	2	3	3	2	4	4	2	3	4	35
96	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	33
97	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	40
98	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	40
99	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
100	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35
101	1	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	4	29
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35
106	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	40
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
108	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	38
109	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	36
110	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	39
111	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
112	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	34
113	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	39

114	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	45
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
116	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	37
117	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	33
118	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	39
119	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	42
120	2	2	4	4	2	4	4	3	3	2	2	2	34
121	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	36
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
123	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	28
124	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
129	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	33
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	36
133	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	37
134	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	35
135	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	31
136	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
137	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	36
138	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	28
139	1	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	39
140	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	37
141	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	36
142	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	39
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
144	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	39
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
147	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	29
148	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	38
149	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	35
150	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	40
Total	425	427	441	463	482	484	463	468	481	491	473	418	5516

36	4	4	4	4	3	3	3	3	28
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24
38	3	4	3	3	3	3	3	3	25
39	3	3	4	4	4	4	3	3	28
40	4	3	4	3	4	3	3	3	27
41	3	3	3	3	4	4	3	3	26
42	3	3	4	3	3	3	3	3	25
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	3	4	4	4	4	3	3	3	28
45	3	3	3	3	3	3	3	3	24
46	3	4	3	4	3	3	3	3	26
47	2	3	3	3	4	3	3	3	24
48	3	4	3	3	3	3	3	3	25
49	3	4	3	3	3	3	4	4	27
50	4	4	3	4	2	3	3	3	26
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	2	2	3	3	3	3	3	3	22
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24
55	4	1	2	3	3	3	3	3	22
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24
57	4	3	3	3	3	3	3	3	25
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24
59	3	3	2	2	3	3	3	2	21
60	3	3	3	3	3	3	3	3	24
61	3	3	3	3	3	3	3	3	24
62	3	3	3	3	3	3	3	3	24
63	3	2	3	3	3	3	3	3	23
64	3	3	3	3	3	3	3	3	24
65	3	4	3	3	4	3	3	3	26
66	3	4	4	3	4	4	3	3	28
67	4	4	3	3	3	4	3	3	27
68	3	3	3	3	3	3	3	3	24
69	3	4	3	2	3	3	3	3	24
70	3	3	3	3	3	3	4	4	26
71	3	3	3	3	3	3	3	3	24
72	3	3	3	4	4	4	3	3	27
73	4	3	3	3	4	3	3	3	26
74	3	4	3	3	4	3	3	3	26

114	3	4	4	4	3	4	4	3	29
115	3	3	3	3	3	3	3	3	24
116	3	3	3	3	3	3	3	3	24
117	3	3	3	3	3	3	3	3	24
118	3	3	3	3	3	3	3	3	24
119	3	3	3	3	3	3	3	3	24
120	3	3	3	3	3	2	2	2	21
121	3	3	3	3	3	3	3	2	23
122	3	3	3	3	3	3	2	2	22
123	2	2	3	3	2	3	2	3	20
124	3	3	3	3	3	3	3	3	24
125	3	3	3	3	3	3	3	3	24
126	3	3	3	3	3	3	3	3	24
127	3	3	3	4	3	3	3	4	26
128	3	3	3	3	3	3	3	3	24
129	4	3	3	3	3	3	3	3	25
130	3	3	3	3	3	3	3	3	24
131	3	3	3	3	3	3	3	3	24
132	4	3	3	3	3	3	3	3	25
133	3	3	3	3	4	4	3	3	26
134	3	3	4	4	3	3	3	3	26
135	3	3	3	3	3	3	3	3	24
136	3	2	4	3	3	3	3	3	24
137	3	4	4	3	3	3	4	3	27
138	3	3	3	4	3	3	3	4	26
139	3	4	3	4	3	3	4	3	27
140	4	2	4	4	4	4	3	3	28
141	4	3	3	3	3	3	3	3	25
142	3	3	3	3	3	3	3	3	24
143	3	3	3	3	3	3	3	3	24
144	3	3	3	3	3	3	3	3	24
145	3	3	3	3	3	3	3	3	24
146	3	3	3	3	3	3	3	3	24
147	2	2	3	3	3	3	3	3	22
148	3	3	3	3	3	3	3	3	24
149	3	3	3	3	3	4	4	3	26
150	3	3	4	3	3	4	4	3	27
Total	470	456	465	473	459	465	459	453	3700

D. Reference Group

Responden	Butir Soal								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	2	3	3	3	3	3	3	23
2	4	2	4	4	2	4	4	4	28
3	3	2	2	2	3	3	3	4	22
4	2	3	3	2	2	3	3	2	20
5	3	3	3	2	2	4	4	3	24
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	3	3	3	2	2	3	2	2	20
8	2	2	2	2	3	3	3	2	19
9	3	3	2	2	3	3	2	3	21
10	3	3	2	2	2	3	2	3	20
11	2	2	3	2	2	3	3	3	20
12	2	3	2	2	3	3	2	2	19
13	2	2	3	3	2	3	2	3	20
14	3	3	2	2	3	3	3	3	22
15	2	3	3	2	2	3	2	3	20
16	2	2	3	2	2	3	3	2	19
17	3	3	2	1	1	2	3	3	18
18	2	2	2	2	2	3	2	2	17
19	2	2	2	2	2	3	2	2	17
20	3	2	3	3	3	2	3	3	22
21	2	2	2	2	2	2	2	2	16
22	3	3	3	2	2	3	3	3	22
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	2	2	3	2	2	3	3	2	19
25	2	2	2	2	2	3	2	2	17
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	2	2	3	2	2	3	3	3	20
28	2	2	3	2	3	2	3	3	20
29	3	2	3	3	2	2	3	3	21
30	2	2	2	2	1	3	2	2	16
31	2	2	3	2	2	3	2	2	18
32	2	2	2	2	2	3	2	2	17
33	2	1	2	2	1	1	1	2	12
34	1	2	2	1	1	1	1	2	11
35	2	2	3	2	2	3	2	2	18

36	3	4	4	4	3	3	3	4	28
37	2	3	3	1	2	3	3	3	20
38	2	2	2	2	2	3	2	2	17
39	2	2	2	1	1	3	2	2	15
40	2	2	2	2	1	3	2	2	16
41	2	3	2	2	2	3	2	2	18
42	3	3	2	2	1	3	2	2	18
43	1	2	2	2	2	3	2	2	16
44	2	1	2	2	3	3	2	2	17
45	3	3	3	2	2	2	3	3	21
46	1	1	2	2	2	2	2	1	13
47	2	1	2	2	2	1	2	2	14
48	1	2	2	1	2	2	2	2	14
49	2	3	3	3	3	2	3	3	22
50	2	2	3	2	4	4	1	3	21
51	2	2	2	2	2	2	3	2	17
52	2	2	3	3	1	2	3	3	19
53	3	2	2	2	2	4	3	3	21
54	2	2	2	2	2	3	2	2	17
55	2	2	2	2	2	2	2	2	16
56	2	2	3	2	2	3	3	2	19
57	2	2	3	2	2	3	3	3	20
58	2	2	2	2	2	3	3	2	18
59	3	3	3	2	2	3	3	2	21
60	3	3	3	3	3	2	3	3	23
61	3	3	3	2	2	3	3	3	22
62	2	3	2	2	2	3	2	2	18
63	2	3	3	3	3	3	2	3	22
64	3	3	3	2	2	3	3	3	22
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24
66	3	3	3	2	3	2	3	3	22
67	1	1	1	1	1	1	2	2	10
68	2	2	3	2	2	3	3	3	20
69	2	2	2	2	2	3	2	2	17
70	3	2	3	2	2	3	3	3	21
71	2	2	2	2	1	2	3	3	17
72	2	2	2	2	3	3	2	2	18
73	2	2	2	2	1	3	2	2	16
74	3	2	3	2	3	4	2	2	21

75	2	2	2	2	2	3	2	2	17
76	2	2	2	2	3	3	2	2	18
77	3	2	3	2	3	3	2	2	20
78	2	2	2	2	2	3	3	2	18
79	2	2	2	2	2	3	2	2	17
80	2	2	3	2	1	3	2	3	18
81	3	3	3	2	2	3	3	3	22
82	2	2	2	2	2	3	2	2	17
83	2	2	2	2	3	3	3	2	19
84	2	2	2	2	3	4	3	2	20
85	2	2	3	2	2	3	3	3	20
86	2	2	3	2	2	3	3	2	19
87	2	2	3	2	2	3	3	2	19
88	2	2	2	2	2	3	2	2	17
89	2	2	2	2	3	3	2	3	19
90	2	2	2	2	2	2	3	2	17
91	2	2	2	2	2	3	2	2	17
92	2	3	2	2	2	2	3	2	18
93	3	4	4	4	4	4	4	4	31
94	3	2	2	2	2	3	2	2	18
95	3	4	4	4	4	4	2	3	28
96	2	2	2	2	2	3	2	2	17
97	3	2	2	1	2	3	3	2	18
98	2	3	2	2	2	3	2	3	19
99	2	3	2	2	2	3	2	2	18
100	2	1	2	1	1	1	2	1	11
101	3	3	3	2	2	2	3	3	21
102	2	3	2	2	3	3	3	3	21
103	3	3	3	2	3	2	3	3	22
104	3	3	3	3	3	4	4	4	27
105	3	3	3	3	3	3	3	3	24
106	3	4	4	4	3	3	3	3	27
107	1	1	1	1	1	1	1	1	8
108	3	3	3	3	3	3	3	3	24
109	2	3	3	3	2	3	2	2	20
110	3	3	3	2	3	3	2	3	22
111	2	3	2	2	2	2	3	2	18
112	2	2	2	2	2	3	3	3	19
113	2	2	3	2	2	3	2	3	19

114	2	2	2	2	1	3	3	3	18
115	3	3	3	2	2	3	3	3	22
116	2	2	2	2	3	3	3	2	19
117	2	3	2	2	2	3	2	2	18
118	2	2	3	2	2	3	2	3	19
119	2	2	2	2	2	3	3	3	19
120	4	4	4	4	4	4	4	4	32
121	3	2	3	3	3	3	3	2	22
122	3	3	2	3	2	3	3	3	22
123	3	3	3	3	3	3	3	3	24
124	3	4	4	4	4	4	4	4	31
125	3	3	4	4	4	4	4	4	30
126	3	3	3	3	3	3	3	3	24
127	3	3	3	2	2	3	3	2	21
128	3	3	2	2	2	3	4	2	21
129	2	2	2	2	2	3	3	3	19
130	3	2	2	2	2	3	3	2	19
131	2	2	2	2	2	3	2	2	17
132	3	3	2	2	2	3	3	2	20
133	2	2	2	2	2	3	2	2	17
134	3	3	2	2	2	3	2	2	19
135	3	2	2	2	2	2	3	2	18
136	1	2	1	2	1	1	1	1	10
137	2	2	2	2	1	4	3	2	18
138	3	2	2	3	1	3	3	2	19
139	2	3	2	2	3	3	2	2	19
140	2	3	3	2	2	3	2	3	20
141	3	3	3	2	2	3	3	2	21
142	2	2	3	2	2	3	3	2	19
143	2	2	2	2	2	3	2	2	17
144	2	2	3	2	2	3	3	3	20
145	2	2	2	2	2	2	3	2	17
146	2	2	2	2	2	3	2	2	17
147	2	2	3	3	3	2	3	3	21
148	1	2	2	2	2	2	1	1	13
149	2	2	2	2	2	3	2	2	17
150	2	2	2	2	3	4	3	2	20
Total	351	358	375	330	334	427	386	371	2932

Lampiran 9. Tabel Data Responden

No Responden	Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Pekerjaan	Pendapatan (per bulan)
1	Perempuan	41-50	Karyawan Swasta	1-3jt
2	Laki-laki	31-40	Petani	<1jt
3	Laki-laki	31-40	Karyawan Swasta	1-3jt
4	Perempuan	31-40	Karyawan Swasta	3-5jt
5	Perempuan	31-40	Karyawan Swasta	1-3jt
6	Laki-laki	31-40	Petani	1-3jt
7	Perempuan	41-50	Wiraswasta	<1jt
8	Laki-laki	20-30	Buruh	<1jt
9	Perempuan	41-50	Wiraswasta	<1jt
10	Perempuan	41-50	Wiraswasta	3-5jt
11	Perempuan	>50	Petani	<1jt
12	Laki-laki	>50	Karyawan Swasta	1-3jt
13	Perempuan	41-50	Petani	1-3jt
14	Laki-laki	>50	Wiraswasta	1-3jt
15	Laki-laki	>50	Karyawan Swasta	<1jt
16	Perempuan	20-30	Karyawan Swasta	3-5jt
17	Perempuan	>50	Wiraswasta	<1jt
18	Perempuan	41-50	Wiraswasta	1-3jt
19	Laki-laki	41-50	Wiraswasta	1-3jt
20	Perempuan	>50	Pensiun PNS	1-3jt
21	Laki-laki	31-40	Buruh	<1jt
22	Perempuan	41-50	Guru Honorer	<1jt
23	Perempuan	>50	PNS	1-3jt
24	Laki-laki	41-50	Petani	1-3jt
25	Laki-laki	31-50	Karyawan Swasta	3-5jt
26	Perempuan	>50	Buruh	1-3jt
27	Perempuan	41-50	Karyawan Swasta	3-5jt
28	Perempuan	>50	Wiraswasta	1-3jt
29	Laki-laki	41-50	Wiraswasta	1-3jt
30	Perempuan	41-50	Karyawan Swasta	<1jt
31	Perempuan	20-30	Karyawan Swasta	1-3jt
32	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	<1jt
33	Laki-laki	>50	Petani	1-3jt
34	Laki-laki	41-50	Wiraswasta	<1jt
35	Laki-laki	20-30	Karyawan Swasta	<1jt
36	Perempuan	41-50	Wiraswasta	1-3jt

37	Laki-laki	41-50	Karyawan Swasta	<1jt
38	Perempuan	41-50	Karyawan Swasta	1-3jt
39	Perempuan	31-40	Wiraswasta	1-3jt
40	Perempuan	41-50	Wiraswasta	<1jt
41	Laki-laki	41-50	Petani	1-3jt
42	Laki-laki	>50	Pensiun PNS	1-3jt
43	Perempuan	41-50	PNS	3-5jt
44	Laki-laki	41-50	Wiraswasta	3-5jt
45	Perempuan	41-50	Wiraswasta	1-3jt
46	Perempuan	31-40	Karyawan Swasta	1-3jt
47	Perempuan	>50	Wiraswasta	1-3jt
48	Laki-laki	41-50	PNS	3-5jt
49	Laki-laki	41-50	Petani	1-3jt
50	Perempuan	31-40	Karyawan Swasta	1-3jt
51	Perempuan	41-50	PNS	3-5jt
52	Perempuan	>50	Petani	<1jt
53	Laki-laki	31-40	PNS	1-3jt
54	Laki-laki	>50	PNS	1-3jt
55	Perempuan	41-50	Karyawan Swasta	1-3jt
56	Perempuan	41-50	Buruh	<1jt
57	Laki-laki	41-50	Wiraswasta	1-3jt
58	Perempuan	31-40	Karyawan Swasta	<1jt
59	Laki-laki	41-50	Petani	1-3jt
60	Laki-laki	31-40	Guru Honorer	<1jt
61	Perempuan	41-50	Wiraswasta	<1jt
62	Perempuan	31-40	Wiraswasta	3-5jt
63	Laki-laki	>50	Pensiun PNS	1-3jt
64	Perempuan	41-50	Guru Honorer	<1jt
65	Perempuan	>50	PNS	1-3jt
66	Laki-laki	31-40	Karyawan Swasta	1-3jt
67	Perempuan	>50	Petani	1-3jt
68	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	1-3jt
69	Perempuan	41-50	Petani	1-3jt
70	Perempuan	41-50	Wiraswasta	1-3jt
71	Perempuan	>50	Wiraswasta	<1jt
72	Laki-laki	31-40	Karyawan Swasta	1-3jt
73	Laki-laki	>50	Buruh	<1jt
74	Perempuan	41-50	Guru Honorer	<1jt
75	Perempuan	41-50	Karyawan Swasta	1-3jt

76	Perempuan	41-50	Buruh	1-3jt
77	Perempuan	>50	Pensiun PNS	1-3jt
78	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	1-3jt
79	Perempuan	41-50	pns	3-5jt
80	Laki-laki	>50	Petani	1-3jt
81	Laki-laki	31-40	Karyawan Swasta	1-3jt
82	Perempuan	>50	PNS	3-5jt
83	Laki-laki	31-40	PNS	3-5jt
84	Laki-laki	41-50	Wiraswasta	3-5jt
85	Laki-laki	>50	Petani	<1jt
86	Perempuan	41-50	PNS	3-5jt
87	Laki-laki	41-50	Wiraswasta	<1jt
88	Perempuan	20-30	Karyawan Swasta	3-5jt
89	Laki-laki	41-50	Karyawan Swasta	3-5jt
90	Perempuan	31-40	Wiraswasta	3-5jt
91	Perempuan	20-30	Karyawan Swasta	<1jt
92	Perempuan	20-30	Karyawan Swasta	>5jt
93	Laki-laki	31-40	Wiraswasta	3-5jt
94	Perempuan	20-30	Wiraswasta	3-5jt
95	Perempuan	31-40	Karyawan Swasta	3-5jt
96	Perempuan	20-30	Karyawan Swasta	<1jt
97	Perempuan	20-30	PNS	3-5jt
98	Perempuan	20-30	Karyawan Swasta	1-3jt
99	Perempuan	>50	Wiraswasta	1-3jt
100	Perempuan	41-50	Wiraswasta	1-3jt
101	Laki-laki	41-50	Wiraswasta	1-3jt
102	Perempuan	41-50	Buruh	<1jt
103	Laki-laki	41-50	Buruh	<1jt
104	Laki-laki	20-30	PNS	3-5jt
105	Perempuan	20-30	Wiraswasta	3-5jt
106	Laki-laki	31-40	Wiraswasta	>5jt
107	Laki-laki	31-40	Wiraswasta	3-5jt
108	Laki-laki	20-30	Karyawan Swasta	1-3jt
109	Laki-laki	41-50	Buruh	1-3jt
110	Perempuan	41-50	Petani	1-3jt
111	Laki-laki	41-50	PNS	1-3jt
112	Laki-laki	31-40	Wiraswasta	1-3jt
113	Laki-laki	31-40	Karyawan Swasta	1-3jt
114	Perempuan	41-50	Karyawan Swasta	1-3jt

115	Perempuan	41-50	Karyawan Swasta	1-3jt
116	Laki-laki	31-40	Wiraswasta	1-3jt
117	Laki-laki	31-40	Karyawan Swasta	1-3jt
118	Laki-laki	41-50	PNS	1-3jt
119	Laki-laki	31-40	Buruh	<1jt
120	Laki-laki	31-40	Karyawan Swasta	1-3jt
121	Laki-laki	41-50	PNS	3-5jt
122	Perempuan	20-30	Karyawan Swasta	1-3jt
123	Perempuan	20-30	Wiraswasta	1-3jt
124	Perempuan	31-40	Petani	1-3jt
125	Perempuan	41-50	Wiraswasta	1-3jt
126	Laki-laki	41-50	Wiraswasta	1-3jt
127	Perempuan	31-40	Wiraswasta	1-3jt
128	Laki-laki	41-50	Petani	<1jt
129	Laki-laki	41-50	Petani	1-3jt
130	Perempuan	20-30	Wiraswasta	1-3jt
131	Laki-laki	20-30	Karyawan Swasta	>5jt
132	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	1-3jt
133	Perempuan	41-50	Wiraswasta	3-5jt
134	Laki-laki	>50	Guru Honorer	1-3jt
135	Perempuan	>50	Petani	1-3jt
136	Perempuan	31-40	Wiraswasta	1-3jt
137	Laki-laki	31-40	Karyawan Swasta	<1jt
138	Perempuan	41-50	PNS	3-5jt
139	Perempuan	20-30	Wiraswasta	3-5jt
140	Perempuan	41-50	Petani	1-3jt
141	Perempuan	20-30	Karyawan Swasta	3-5jt
142	Laki-laki	41-50	Karyawan Swasta	3-5jt
143	Perempuan	41-50	Wiraswasta	<1jt
144	Perempuan	31-40	Wiraswasta	3-5jt
145	Laki-laki	41-50	Karyawan Swasta	3-5jt
146	Perempuan	>50	PNS	3-5jt
147	Laki-laki	31-40	PNS	1-3jt
148	Perempuan	>50	Petani	<1jt
149	Laki-laki	>50	Buruh	1-3jt
150	Perempuan	41-50	PNS	>5jt
Total	150			

Lampiran 10. Tabel Distribusi Frekuensi

Menentukan Tabel Distribusi Frekuensi Data Keputusan Pengambilan Kredit

1. Menentukan Jumlah Kelas Interval

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,3 \log 150 \\
 &= 1 + 3,3(2,17609) \\
 &= 1 + 7,181097 \\
 &= 8,181097 \\
 &\approx 8
 \end{aligned}$$

2. Menentukan Rentang Data

$$\begin{aligned}
 \text{Rentang Data} &= \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum} \\
 &= 35 - 24 \\
 &= 11
 \end{aligned}$$

3. Menentukan Panjang Kelas

$$\begin{aligned}
 \text{Panjang Kelas} &= \frac{\text{Rentang Data}}{\text{Jumlah Kelas}} \\
 &= \frac{11}{8} \\
 &= 1,375 \\
 &\approx 1
 \end{aligned}$$

4. Menghitung Distribusi Kecenderungan Variabel

$$\begin{aligned}
 \text{Mean ideal (Mi)} &= \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min}) \\
 &= \frac{1}{2} (40 + 10) = 25
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Standar Deviasi Ideal (Si)} &= \frac{1}{6} (X \text{ max} - X \text{ min}) \\ &= \frac{1}{6} (40 - 10) = 5\end{aligned}$$

5. Penentuan Kategori:

a. Tinggi = $\geq Mi + 1Si$

$$= \geq 25 + 1(5)$$

$$= \geq 25 + 5$$

$$= \geq 30$$

b. Sedang = $Mi - 1Si$ s/d $Mi + 1Si$

$$= 25 - 1(5) \text{ s/d } 25 + 1(5)$$

$$= 25 - 5 \text{ s/d } 25 + 5$$

$$= 20 \text{ s/d } 30$$

c. Rendah = $< Mi - 1Si$

$$= < 25 - 1(5)$$

$$= < 25 - 5$$

$$= < 20$$

Menentukan Tabel Distribusi Frekuensi Data Kualitas Pelayanan

1. Menentukan Jumlah Kelas Interval

$$K = 1 + 3,3 \log 150$$

$$= 1 + 3,3(2,17609)$$

$$= 1 + 7,181097$$

$$= 8,181097$$

$$\approx 8$$

2. Menentukan Rentang Data

$$\begin{aligned}\text{Rentang Data} &= \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum} \\ &= 48 - 28 \\ &= 20\end{aligned}$$

3. Menentukan Panjang Kelas

$$\begin{aligned}\text{Panjang Kelas} &= \frac{\text{Rentang Data}}{\text{Jumlah Kelas}} \\ &= \frac{20}{8} \\ &= 2,5 \\ &\approx 2\end{aligned}$$

4. Menghitung Distribusi Kecenderungan Variabel

$$\begin{aligned}\text{Mean ideal (Mi)} &= \frac{1}{2} (\text{X max} + \text{X min}) \\ &= \frac{1}{2} (48 + 12) = 30\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Standar Deviasi Ideal (Si)} &= \frac{1}{6} (\text{X max} - \text{X min}) \\ &= \frac{1}{6} (48 - 12) = 6\end{aligned}$$

5. Penentuan Kategori

$$\text{a. Baik} = > \text{Mi} + 1\text{Si}$$

$$= > 30 + 1(6)$$

$$= > 30 + 6$$

$$= > 36$$

$$\text{b. Sedang} = \text{Mi} - 1\text{Si s/d Mi} + 1\text{Si}$$

$$= 30 - 1(6) \text{ s/d } 30 + 1(6)$$

$$= 30 - 6 \text{ s/d } 30 + 6$$

$$= 24 \text{ s/d } 36$$

c. Buruk = $< M_i - 1S_i$

$$= < 30 - 1(6)$$

$$= < 30 - 6$$

$$= < 24$$

Menentukan Tabel Distribusi Frekuensi Data Prosedur Kredit

1. Menentukan Jumlah Kelas Interval

$$K = 1 + 3,3 \log 150$$

$$= 1 + 3,3(2,17609)$$

$$= 1 + 7,181097$$

$$= 8,181097$$

$$\approx 8$$

2. Menentukan Rentang Data

$$\text{Rentang Data} = \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}$$

$$= 32 - 16$$

$$= 16$$

3. Menentukan Panjang Kelas

$$\text{Panjang Kelas} = \frac{\text{Rentang Data}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$= \frac{16}{8}$$

$$= 2$$

4. Menghitung Distribusi Kecenderungan Variabel

$$\begin{aligned}\text{Mean ideal (Mi)} &= \frac{1}{2} (X \text{ max} + X \text{ min}) \\ &= \frac{1}{2} (32 + 8) = 20\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Standar Deviasi Ideal (Si)} &= \frac{1}{6} (X \text{ max} - X \text{ min}) \\ &= \frac{1}{6} (32 - 8) = 4\end{aligned}$$

5. Penentuan Kategori

a. Mudah = > $Mi + 1Si$

$$=> 20 + 1(4)$$

$$=> 20 + 4$$

$$=> 24$$

b. Sedang = $Mi - 1Si$ s/d $Mi + 1Si$

$$= 20 - 1(4) \text{ s/d } 20 + 1(4)$$

$$= 20 - 4 \text{ s/d } 20 + 4$$

$$= 16 \text{ s/d } 24$$

c. Sulit = < $Mi - 1Si$

$$=< 20 - 1(4)$$

$$=< 20 - 4$$

$$=< 16$$

Menentukan tabel Distribusi Frekuensi Data *Reference Group*

1. Menentukan Jumlah Kelas Interval

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,3 \log 150 \\
 &= 1 + 3,3(2,17609) \\
 &= 1 + 7,181097 \\
 &= 8,181097 \\
 &\approx 8
 \end{aligned}$$

2. Menentukan Rentang Data

$$\begin{aligned}
 \text{Rentang Data} &= \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum} \\
 &= 32 - 8 \\
 &= 24
 \end{aligned}$$

3. Menentukan Panjang Kelas

$$\begin{aligned}
 \text{Panjang Kelas} &= \frac{\text{Rentang Data}}{\text{Jumlah Kelas}} \\
 &= \frac{24}{8} \\
 &= 3
 \end{aligned}$$

4. Menghitung Distribusi Kecenderungan Variabel

$$\begin{aligned}
 \text{Mean ideal (Mi)} &= \frac{1}{2} (X \text{ max} + X \text{ min}) \\
 &= \frac{1}{2} (32 + 8) = 20
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Standar Deviasi Ideal (Si)} &= \frac{1}{6} (X \text{ max} - X \text{ min}) \\
 &= \frac{1}{6} (32 - 8) = 4
 \end{aligned}$$

5. Penentuan Kategori

a. Tinggi = $> M_i + 1S_i$

$$= > 20 + 1(4)$$

$$= > 20 + 4$$

$$= > 28$$

b. Sedang = $M_i - 1S_i$ s/d $M_i + 1S_i$

$$= 24 - 1(4) \text{ s/d } 24 + 1(4)$$

$$= 24 - 4 \text{ s/d } 24 + 4$$

$$= 20 \text{ s/d } 28$$

c. Rendah = $< M_i - 1S_i$

$$= < 24 - 1(4)$$

$$= < 24 - 4$$

$$= < 20$$

Lampiran 11. Deskriptif Statistika

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keputusan Kredit	150	24	35	28.75	2.114
Kualitas Pelayanan	150	28	48	36.77	3.156
Prosedur Kredit	150	16	32	24.67	2.065
Reference Group	150	8	32	19.55	3.911
Valid N (listwise)	150				

Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Reference Group, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.275 ^a	.075	.056	2.053

a. Predictors: (Constant), Reference Group, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Kredit

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.246	3	16.749	3.972	.009 ^b
	Residual	615.628	146	4.217		
	Total	665.873	149			

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. Predictors: (Constant), Reference Group, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.664	2.494		9.087	.000
	Kualitas Pelayanan	.135	.070	.201	1.922	.057
	Prosedur Kredit	.075	.106	.074	.710	.479
	Reference Group	-.037	.044	-.069	-.855	.394

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	26.89	31.25	28.75	.581	150
Residual	-4.557	7.362	.000	2.033	150
Std. Predicted Value	-3.217	4.301	.000	1.000	150
Std. Residual	-2.219	3.585	.000	.990	150

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.03266547
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		1.192
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 13. Hasil Uji Linieritas**Case Processing Summary**

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Keputusan Kredit * Kualitas Pelayanan	150	100.0%	0	0.0%	150	100.0%
Keputusan Kredit * Prosedur Kredit	150	100.0%	0	0.0%	150	100.0%

Keputusan Kredit * Kualitas Pelayanan

Report

Keputusan Kredit

Kualitas Pelayanan	Mean	N	Std. Deviation
28	27.50	2	2.121
29	28.67	3	2.082
30	27.00	1	.
31	29.00	2	2.828
33	27.33	9	2.179
34	29.43	7	2.936
35	27.70	20	2.386
36	28.26	38	1.408
37	29.38	13	2.501
38	30.40	10	2.675
39	29.25	20	1.517
40	29.38	13	1.557
41	28.00	2	1.414
42	28.67	3	.577
43	31.00	4	2.944
44	27.00	1	.
45	31.00	1	.
48	30.00	1	.
Total	28.75	150	2.114

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Kredit * Kualitas Pelayanan	Between Groups					
	(Combined)	132.453	17	7.791	1.928	.021
	Linearity	45.059	1	45.059	11.150	.001
	Deviation from Linearity	87.394	16	5.462	1.352	.176
Within Groups	533.420	132	4.041			
Total	665.873	149				

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Keputusan Kredit * Kualitas Pelayanan	.260	.068	.446	.199

Keputusan Kredit * Prosedur Kredit

Report

Keputusan Kredit

Prosedur Kredit	Mean	N	Std. Deviation
16	31.00	1	.
19	27.00	1	.
20	28.00	2	1.414
21	28.50	4	4.655
22	27.00	6	1.897
23	27.33	12	1.557
24	28.79	61	1.694
25	28.63	16	2.029
26	29.00	21	2.510
27	29.62	13	2.329
28	30.38	8	2.134
29	28.50	4	1.915
32	30.00	1	.
Total	28.75	150	2.114

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Kredit * Prosedur Kredit	Between Groups	(Combined)	86.275	12	7.190	1.699	.073
		Linearity	29.398	1	29.398	6.949	.009
		Deviation from Linearity	56.877	11	5.171	1.222	.278
	Within Groups		579.598	137	4.231		
Total			665.873	149			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Keputusan Kredit * Prosedur Kredit	.210	.044	.360	.130

Lampiran 14. Hasil Uji Heterokedastisitas

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Reference Group, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.275 ^a	.075	.056	2.053

a. Predictors: (Constant), Reference Group, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Kredit

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.246	3	16.749	3.972	.009 ^b
	Residual	615.628	146	4.217		
	Total	665.873	149			

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. Predictors: (Constant), Reference Group, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.664	2.494		9.087	.000
	Kualitas Pelayanan	.135	.070	.201	1.922	.057
	Prosedur Kredit	.075	.106	.074	.710	.479
	Reference Group	-.037	.044	-.069	-.855	.394

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	26.89	31.25	28.75	.581	150
Residual	-4.557	7.362	.000	2.033	150
Std. Predicted Value	-3.217	4.301	.000	1.000	150
Std. Residual	-2.219	3.585	.000	.990	150

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Regression**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Reference Group, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: RES2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.132 ^a	.018	-.003	1.26448

a. Predictors: (Constant), Reference Group, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.167	3	1.389	.869	.459 ^b
	Residual	233.439	146	1.599		
	Total	237.607	149			

a. Dependent Variable: RES2

b. Predictors: (Constant), Reference Group, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.307	1.536		.851	.396
	Kualitas Pelayanan	-.034	.043	-.084	-.780	.436
	Prosedur Kredit	.034	.065	.056	.520	.604
	Reference Group	.035	.027	.108	1.294	.198

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 15. Hasil Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Reference Group, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.275 ^a	.075	.056	2.053

a. Predictors: (Constant), Reference Group, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.246	3	16.749	3.972	.009 ^b
	Residual	615.628	146	4.217		
	Total	665.873	149			

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. Predictors: (Constant), Reference Group, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.664	2.494		9.087	.000		
	Kualitas Pelayanan	.135	.070	.201	1.922	.057	.577	1.732
	Prosedur Kredit	.075	.106	.074	.710	.479	.588	1.702
	Reference Group	-.037	.044	-.069	-.855	.394	.972	1.029

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Coefficient Correlations^a

Model			Reference Group	Prosedur Kredit	Kualitas Pelayanan
1	Correlations	Reference Group	1.000	-.004	.131
		Prosedur Kredit	-.004	1.000	-.637
		Kualitas Pelayanan	.131	-.637	1.000
	Covariances	Reference Group	.002	-2.081E-005	.000
		Prosedur Kredit	-2.081E-005	.011	-.005
		Kualitas Pelayanan	.000	-.005	.005

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Prosedur Kredit	Reference Group
1	1	3.961	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.034	10.852	.00	.02	.01	.82
	3	.003	34.806	1.00	.16	.17	.17
	4	.003	39.648	.00	.82	.82	.01

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Lampiran 16. Hasil Uji Hipotesis 1**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.260 ^a	.068	.061	2.048

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.059	1	45.059	10.742	.001 ^b
	Residual	620.814	148	4.195		
	Total	665.873	149			

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.346	1.962		11.389	.000
	Kualitas Pelayanan	.174	.053	.260	3.277	.001

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Lampiran 17. Hasil Uji Hipotesis 2**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Prosedur Kredit ^b		Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.210 ^a	.044	.038	2.074

a. Predictors: (Constant), Prosedur Kredit

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.398	1	29.398	6.836	.010 ^b
	Residual	636.475	148	4.301		
	Total	665.873	149			

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. Predictors: (Constant), Prosedur Kredit

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.447	2.036		11.514	.000
	Prosedur Kredit	.215	.082	.210	2.615	.010

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Lampiran 18. Hasil Uji Hipotesis 3

Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Reference Group, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.269 ^a	.072	.060	2.050

a. Predictors: (Constant), Reference Group, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.122	2	24.061	5.726	.004 ^b
	Residual	617.751	147	4.202		
	Total	665.873	149			

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. Predictors: (Constant), Reference Group, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.355	2.292		10.190	.000
	Kualitas Pelayanan	.167	.054	.249	3.086	.002
	Reference Group	-.037	.044	-.069	-.854	.395

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Moderated Regression Analysis (MRA)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Moderat, Kualitas Pelayanan, Reference Group ^b		Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.294 ^a	.086	.068	2.041

a. Predictors: (Constant), Moderat, Kualitas Pelayanan, Reference Group

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	57.521	3	19.174	4.602	.004 ^b
	Residual	608.352	146	4.167		
	Total	665.873	149			

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. Predictors: (Constant), Moderat, Kualitas Pelayanan, Reference Group

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.534	8.195		1.408	.161
	Kualitas Pelayanan	.479	.215	.715	2.229	.027
	Reference Group	.581	.414	1.075	1.404	.163
	Moderat	-.016	.011	-1.167	-1.502	.135

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Lampiran 19. Hasil Uji Hipotesis 4

Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Reference Group, Prosedur Kredit ^b		Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.228 ^a	.052	.039	2.072

a. Predictors: (Constant), Reference Group, Prosedur Kredit

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.664	2	17.332	4.036	.020 ^b
	Residual	631.210	147	4.294		
	Total	665.873	149			

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. Predictors: (Constant), Reference Group, Prosedur Kredit

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.626	2.296		10.724	.000
	Prosedur Kredit	.206	.083	.201	2.488	.014
	Reference Group	-.048	.044	-.089	-1.107	.270

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Moderated Regression Analysis (MRA)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Moderat2, Prosedur Kredit, Reference Group ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.290 ^a	.084	.065	2.044

a. Predictors: (Constant), Moderat2, Prosedur Kredit, Reference Group

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.942	3	18.647	4.464	.005 ^b
	Residual	609.931	146	4.178		
	Total	665.873	149			

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. Predictors: (Constant), Moderat2, Prosedur Kredit, Reference Group

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	8.238	7.606		1.083	.281
	Prosedur Kredit	.860	.301	.840	2.855	.005
	Reference Group	.777	.368	1.438	2.110	.037
	Moderat2	-.033	.015	-1.603	-2.257	.026

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit