

**KEPUTUSAN NASABAH BANK BRI YANG MENJADI PEDAGANG
PASAR LEGI YOGYAKARTA DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA PINJAMAN MODAL DI TERAS BANK BRI**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Sofwan Makruf
11404241005**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

**KEPUTUSAN NASABAH BANK BRI YANG MENJADI PEDAGANG
PASAR LEGI YOGYAKARTA DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA PINJAMAN MODAL DI TERAS BANK BRI**

SKRIPSI

Oleh:
Sofwan Makruf
11404241005

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 4 Januari 2018
Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui
Dosen Pembimbing



Tejo Nurseto
NIP. 19740324001121001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:


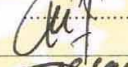

KEPUTUSAN NASABAH BANK BRI YANG MENJADI PEDAGANG PASAR LEGI YOGYAKARTA DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN PENGUNAAN JASA PINJAMAN MODAL DI TERAS BANK BRI

Oleh:
Sofwan Makruf
11404241005

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 Januari 2018

dan dinyatakan telah lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Mustofa, M.Sc.	Ketua Penguji		18/1/18
Tejo Nurseto, M.Pd.	Sekretaris		19/1/18
Aula Ahmad Hafidh, M.Si.	Penguji Utama		12/1/18

Yogyakarta, 22 Januari 2018
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 : Sofwan Makruf
NIM : 11404241005
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Keputusan Nasabah Bank BRI yang Menjadi Pedagang
Pasar Legi Yogyakarta dalam Mengambil Keputusan
Penggunaan Jasa Pinjaman Modal di Teras Bank BRI

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

Yogyakarta, 12 Januari 2018

Penulis,



Sofwan Makruf
NIM. 11404241005

MOTTO

“...boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kau menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”

(Q.S. Al-Baqarah: 216)

“Konsekuensi dari fokus adalah mendalam, sedang konsekuensi melebar adalah meluas.”

(Rohani Sastrowardoyo)

“Berapi-api lah untuk mengerjakan apa yang kamu yakini.”

(David Tarigan)

“Life keeps on turning.”

(Mocca)

PERSEMBAHAN

Segala Pujian dan iringan Syukur atas Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir Skripsi (TAS) ini dapat selesai dengan lancar. Dengan rasa syukur dan bahagia, Tugas Akhir Skripsi (TAS) ini saya persembahkan kepada:

1. Ayah saya Anang Suharsa dan Ibu tercinta Suratinah yang tak pernah berhenti mendoakan putranya, selalu memotivasi dan memberi arahan hidup.
2. Adik yang sekaligus menjadi junior saya di kampus Nizami Inayati. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Iringan terima kasih kuhaturkan kepada seluruh keluarga besar Sastrowardoyo. Semoga dapat menjadi ahli di bidangnya masing masing dan membanggakan keluarga.
4. Terima kasih tak terhingga terucap untuk kawan-kawan EKSPRESI 2011, Abi, Awal, Bayu, Dian, Ebma, Hanif, Irfah, Janti, Joseph, Najih, Nia, dan lainnya.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan di Pendidikan Ekonomi, Bangkit, Catur, Danang, Dani, Dipta, Irhamni, Pak Iwan, Wahyudin, dan sahabat-sahabat terkasih lainnya, atas kebersamaannya selama masa studi ini. Kuhaturkan terima kasih.

KEPUTUSAN NASABAH BANK BRI YANG MENJADI PEDAGANG PASAR LEGI YOGYAKARTA DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PINJAMAN MODAL DI TERAS BANK BRI

Oleh:
Sofwan Makruf
NIM 11404241005

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: (1) Pengaruh pelayanan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta. (2) Pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta. (3) Pengaruh pelayanan dan prosedur kredit secara simultan terhadap keputusan nasabah Bank BRI yang menjadi pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi sebanyak 111 orang. Pemilihan sample dalam penelitian ini menggunakan *puspositive sampling*. Sampel penelitian adalah nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi sebanyak 56 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Validitas menggunakan rumus korelasi *product moment*, dan reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data menggunakan uji regresi berganda.

Hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif pelayanan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai t_{hitung} sebesar 2,485 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 2,009 atau ($2,485 > 2,009$), nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,016 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,203; (2) terdapat pengaruh positif prosedur kredit terhadap keputusan nasabah Bank BRI yang menjadi pedagang Pasar Legi Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($7,759 > 2,009$), nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,636; (3) Terdapat pengaruh positif pelayanan dan prosedur kredit secara simultan terhadap keputusan nasabah Bank BRI yang menjadi pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal. Hal ini dibuktikan dari nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($39,203 > 3,183$), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Variabel pelayanan dan prosedur kredit secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI sebesar 59,7%, sedangkan sisanya sebesar 40,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Keputusan Nasabah Bank BRI, Jasa Pinjaman Modal, dan Teras Bank BRI

**DECISIONS AMONG BANK BRI CUSTOMERS WHO ARE TRADERS AT
PASAR LEGI YOGYAKARTA TO MAKE USE OF CAPITAL LOAN
SERVICES IN TERAS BANK BRI**

By:
Sofwan Makruf
NIM 11404241005

ABSTRACT

This study aims to find out: (1) the effect of services on decisions among traders at Pasar Legi Yogyakarta, (2) the effect of the credit procedure on decisions among traders at Pasar Legi Yogyakarta, and (3) the effects of the services and credit procedure simultaneously on the decisions among Bank BRI customers who are traders at Pasar Legi Yogyakarta to make use of capital loan services in Teras Bank BRI.

This was a quantitative study. The research population comprised all Teras Bank BRI customers of the branch at Pasar Legi with a total of 111 people. The sample was selected by means of the purposive sampling technique. The sample comprised Teras Bank BRI customers of the branch at Pasar Legi with a total of 56 people. The data were collected by a questionnaire. The validity was assessed by the product moment correlation formula and the reliability by Cronbach's Alpha formula. The data analysis technique was the multiple regression test.

The results of the study at the 5% significance level are as follows. (1) There is a positive effect of services on decisions among traders at Pasar Legi Yogyakarta. This is indicated by $t_{observed} = 2.485 > t_{table} = 2.009$, a significance value less than 0.05 ($0.016 < 0.05$), and a regression coefficient with a positive value equal to 0.203. (2) There is a positive effect of the credit procedure on decisions among Bank BRI customers who are traders at Pasar Legi Yogyakarta. This is indicated by $t_{observed} = 7.759 > t_{table} = 2.009$, a significance value less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), and a regression coefficient with a positive value equal to 0.636. (3) There are positive effects of the services and credit procedure simultaneously on the decisions among Bank BRI customers who are traders at Pasar Legi Yogyakarta to make use of capital loan services. This is indicated by $F_{observed} = 39.203 > F_{table} = 3.183$, and the significance value is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$). The variables of the services and credit procedure as an aggregate give a contribution to decisions among traders at Pasar Legi Yogyakarta to make use of capital loan services offered by Teras Bank BRI by 59.7%, while the remaining 40.3% is affected by other factors not under study.

**Keywords: Decisions among Bank BRI Customers, Capital Loan Services,
Teras Bank BRI**

KATA PENGANTAR

Terucap Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala pujian bagi Allah SWT yang telah memberi berbagai macam rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Keputusan Nasabah Bank BRI yang Menjadi Pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam Mengambil Keputusan Penggunaan Jasa Pinjaman Modal di Teras Bank BRI” dengan lancar.

Penulis menyadari sepenuhnya, dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Tejo Nurseto, M.Pd., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, sekaligus dosen pembimbing saya yang senantiasa memberi bimbingan, arahan, dan saran dalam pengerjaan tugas akhir skripsi ini.
4. Bapak Mustofa, M.Sc., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan dukungan selama masa studi perkuliahan.

5. Bapak Aula Ahmad Hafidh, M.Si., selaku dosen narasumber dan penguji utama yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan dalam seminar proposal, menguji dan mengoreksi skripsi ini.
6. Segenap dosen dan karyawan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberi ilmu yang bermanfaat selama penulis menimba ilmu.
7. Teman-teman Program Studi Pendidikan Ekonomi 2011 Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah kebersamai selama masa studi perkuliahan.
8. Pihak Bank BRI dan seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan tugas akhir skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat dibutuhkan guna menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga apa yang terkandung di dalam penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 12 Januari 2018

Penulis,



Sofwan Makruf
NIM. 11404241005

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Deskripsi Teori	8
1. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit	8
a. Pentingnya keputusan nasabah dalam mengambil kredit	8
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit	9
2. Pelayanan	14
a. Definisi Pelayanan	14
b. Pentingnya Pelayanan	15
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	17
d. Indikator Pelayanan	18
3. Prosedur Kredit	19
a. Definisi Prosedur Kredit	19
b. Indikator Prosedur Kredit	22
B. Penelitian yang Relevan	23
C. Kerangka Berpikir	26

D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Variabel Penelitian	30
D. Definisi Operasional.....	30
E. Populasi dan Sampel Penelitian	31
F. Subjek dan Objek Penelitian	33
G. Instrumen Penelitian.....	34
H. Validitas dan Reliabilitas.....	35
I. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian.....	46
1. Analisis Deskriptif	46
2. Uji Prasyarat Analisis	52
3. Pengujian Hipotesis	54
B. Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Keterbatasan Penelitian	64
C. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen.....	35
Tabel 2. Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 7. Kategorisasi Variabel Pelayanan	50
Tabel 8. Kategorisasi Variabel Prosedur Kredit	51
Tabel 9. Kategorisasi Variabel Keputusan Pedagang	52
Tabel 10. Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 11. Hasil Uji Linieritas.....	54
Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 14. Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian	28

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Data Nasabah Pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang Menjadi Nasabah Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi.....	69
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 3. Data Validitas	76
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pelayanan	77
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengajuan Kredit.....	78
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keputusan Pedagang	79
Lampiran 7. Rangkuman Data Responden Penelitian.....	80
Lampiran 8. Hasil Uji Karakteristik Responden	82
Lampiran 9. Data Penelitian.....	83
Lampiran 10. Hasil Uji Deskriptif	85
Lampiran 11. Rumus Perhitungan Kategorisasi.....	86
Lampiran 12. Rangkuman Hasil Uji Kategorisasi	88
Lampiran 13. Hasil Uji Kategorisasi.....	90
Lampiran 14. Hasil Uji Normalitas	91
Lampiran 15. Hasil Uji Linieritas	92
Lampiran 16. Hasil Uji Multikolinieritas.....	93
Lampiran 17. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	94
Lampiran 18. Hasil Uji SR & SR.....	95

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank BRI merupakan salah satu bank tertua yang berdiri di Indonesia. Beroperasi mulai tahun 1895 dengan nama awal *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*, Bank BRI saat itu hanya beroperasi di daerah Purwokerto saja. Hingga pada tahun 1946 melalui Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1, Bank BRI resmi menjadi bank pertama di Republik Indonesia.

Dengan kemajuan di segala bidang setelah kemerdekaan Indonesia, liberalisme turut tumbuh mewarnai perkembangan kemajuan di Indonesia. Liberalisme yang terjadi turut mempengaruhi usaha di bidang ekonomi, terlebih di bidang perbankan. Lembaga keuangan satu demi satu bermunculan, baik itu non bank maupun bank. Lembaga perbankan yang muncul pun juga tidak berasal dari dalam negeri saja, beberapa bank asing turut hadir membuka cabang di Indonesia.

Makin banyaknya lembaga keuangan bank ini menjadikan nasabah memiliki banyak alternatif dalam memilih menggunakan jasa perbankan. Dengan banyaknya alternatif pilihan tersebut pada dasarnya juga menimbulkan persaingan antar bank dalam berebut nasabah. Persaingan yang semakin ketat tersebut membuat Bank BRI membuat ekspansi di bidang perbankan dengan mendirikan Teras Bank BRI pada tahun 2009.

Teras BRI ini ditempatkan hampir pada setiap pasar pasar tradisional. Tujuan didirikannya Teras Bank BRI ini ialah untuk memberi alternatif solusi kepada pedagang yang ingin menggunakan fasilitas pinjaman modal. Hal ini karena sebelum didirikannya Teras Bank BRI ini ada pihak yang sudah terlebih dahulu masuk ke dalam pasar tradisional dengan maksud memberikan fasilitas pinjaman modal.

Datangnya Bank BRI dengan bentuk Teras Bank BRI ini dapat dikatakan sebuah keterlambatan. Hal ini karena sebelum datangnya Teras Bank BRI sudah ada beberapa lembaga, baik legal maupun nonlegal yang beroperasi ke pasar tradisional dalam hal ini Pasar Legi Yogyakarta. Dengan keterlambatan tersebut menyebabkan sedikitnya pedagang yang menjadi nasabah Teras Bank BRI.

Berdasar data yang diperoleh dari Suku Dinas Pasar Kota Yogyakarta, jumlah pedagang di Pasar Legi Yogyakarta sejumlah 533 pedagang. Dari jumlah tersebut merunut dari data nasabah yang didapat dari Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi Yogyakarta hanya terdapat 111 pedagang yang menjadi nasabah di Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi. Dari 111 pedagang tersebut hanya ada 56 nasabah yang mengajukan pinjmana kepada Teras Bank BRI. Jumlah tersebut diketahui dari data jumlah pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi. Sisanya telah menjadi nasabah lembaga keuangan lain yang telah beroperasi sebelumnya.

Selain dengan keterlambatan hadirnya Teras Bank BRI ini ada faktor lain yang menyebabkan Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi kurang dijadikan pilihan oleh pedagang sebagai fasilitas pinjaman modal. Adanya persepsi pada pedagang dengan bahwa prosedur yang akan ditempuh jauh lebih sulit dibandingkan dengan lembaga yang sudah ada terlebih dahulu. Faktor ini menyebabkan masih banyak pedagang yang tetap menjadi nasabah bank lain yang sudah lebih dahulu beroperasi di Pasar Legi Yogyakarta.

Seorang pedagang di Pasar Legi Yogyakarta bernama Benu Sutikno menuturkan sebelum adanya Teras Bank BRI masuk ke Pasar Legi Yogyakarta sudah ada beberapa bank yang memberikan penawaran pinjaman. Namun masuknya Bank BRI dengan wujud Teras Bank BRI dapat dikatakan terlambat. Benu bertutur sebelum Teras Bank BRI masuk sebagian besar pedagang di Pasar Legi sudah menjadi nasabah dari bank bank lain dan lembaga keuangan lain pula. Sehingga menurutnya tidak banyak pedagang yang beralih menjadi nasabah Teras Bank BRI.

Sebelum seorang nasabah mengambil keputusan untuk mengambil kredit, ada beberapa faktor yang dapat ia jadikan pertimbangan. Beberapa faktor tersebut ialah pelayanan dan prosedur kredit yang harus ia tempuh sebelum keputusan tersebut ia ambil. Sepertihalnya pendapat Schiffman, Kanuk (2004, pada Kuncoro dan Adithya, 2010), keputusan nasabah dalam mengambil kredit merupakan proses pemilihan dari dua atau lebih alternatif

pilihan keputusan pengambilan kredit, yang berarti bahwa bilamana seseorang dapat mengambil keputusan, harus ada alternatif lainnya.

Sebelum keputusan diambil seorang nasabah terlebih dahulu mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Pelayanan sendiri menurut Boediono (1999: 11), yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha kredit yang menang dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah.

Setelah kualitas pelayanan dipertimbangkan prosedur kredit juga perlu untuk dipertimbangkan. Menurut pendapat (Malayu S. P. Hasibuan, 2006), prosedur kredit ialah sebuah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Setelah kedua faktor tersebut dipertimbangkan, barulah seorang nasabah dapat mengambil keputusan untuk mengambil jasa pinjaman di suatu bank.

Bentuk dari Teras BRI yang didirikan pada setiap pasar tradisional memiliki bentuk yang beragam menyesuaikan di mana ia didirikan. Hal ini juga tergantung ketersediaan ruang yang ada dan yang paling memungkinkan untuk didirikan bangunan Teras Bank BRI. Bangunan Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi sendiri hanya berupa sebuah ruangan yang berukuran 3 x 3 meter persegi. Di ruangan tersebut ada 2 orang pegawai bank dan seorang petugas keamanan yang tiap hari operasional bank berada di tempat tersebut. Mengingat letak dan luas bangunan yang terbatas, fasilitas

dan pelayanan yang ada di Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi tersebut juga terbatas. Tidak semua layanan yang ditawarkan oleh Bank BRI dapat dilakukan di Teras Bank BRI. Sehingga bilamana ada nasabah yang akan melakukan transaksi tertentu nasabah tersebut harus menuju ke kantor cabang terdekat dengan Teras Bank BRI tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Dari paparan latar belakang di atas dapat ditarik beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Teras Bank BRI cabang Pasar Legi kalah bersaing dengan lembaga keuangan lain.
2. Sedikitnya pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi.
3. Adanya persepsi prosedur yang sulit dalam mengajukan kredit di Nasabah Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi sedikit.
4. Pelayanan dan fasilitas Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi terbatas.
5. Adanya anggapan pelayanan Teras Bank BRI kaku dan kurang luwes dibanding lembaga penyedia jasa pinjaman lainnya.
6. Keluwesan melepas uang dalam menyediakan jasa pinjaman modal kepada pedagang.

C. Batasan Masalah

Berdasar beberapa identifikasi masalah di atas, hanya beberapa masalah yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini mengingat keterbatasan peneliti. Penelitian ini akan dibatasi pada masalah sedikitnya

pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi yang dipengaruhi faktor pelayanan dan prosedur pengajuan kredit yang berlaku Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi.

D. Rumusan Masalah

Berdasar batasan masalah di atas, dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh pelayanan terhadap keputusan keputusan nasabah dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI?
2. Bagaimanakah pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan keputusan nasabah dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI?
3. Bagaimanakah pengaruh pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan keputusan nasabah dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI?

E. Tujuan Penelitian

Berdasar rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan keputusan nasabah dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI.

2. Mengetahui pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan keputusan nasabah dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI.
3. Mengetahui keputusan keputusan nasabah dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI.

F. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap nantinya penelitian ini memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pedagang pasar, terutama pedagang Pasar Legi Yogyakarta dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memilih penyedia jasa pinjaman modal.
2. Bagi pemerintah, dalam hal ini lembaga formal yang mempunyai hak dalam memberikan jasa pinjaman modal, dapat memberikan gambaran untuk membuat kebijakan dalam penyediaan jasa pinjaman modal.
3. Bagi peneliti yang nantinya akan melakukan penelitian dengan subjek sejenis, dapat dijadikan sumber tambahan acuan dalam penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

Pengertian keputusan nasabah dalam mengambil kredit yaitu sebuah proses keputusan mengambil kredit pada suatu bank (Philip Kotler, 202: 2007). Kemudian menurut Griffin keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah suatu tindakan memilih alternatif dari serangkaian alternatif yang ada, sedangkan menurut Schiffman, Kanuk (2004, pada Kuncoro dan Adithya, 2010), keputusan nasabah dalam mengambil kredit merupakan proses pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit, yang berarti bahwa bilamana seseorang dapat mengambil keputusan, harus ada alternatif lainnya.

Dengan melihat beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit dengan beberapa alternatif pilihan. Kemudian nasabah memilih satu alternatif dari alternatif yang ada.

a. Pentingnya keputusan nasabah dalam mengambil kredit

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit, sangat penting sebelum nasabah mengambil kredit bank. Keputusan bermaksud agar tidak adanya kesulitan baik yang besar maupun yang kecil,

sehingga perlu diambil suatu keputusan. Keputusan yang diambil dapat saja menimbulkan efek dan memunculkan masalah pada bidang yang lain, sehingga saat mengambil keputusan harus cermat dalam hal seperti ini agar kerja organisasi dapat terus mendekati tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Menurut Samarwan (2004, pada Kuncoro & Adithya, 2010) suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang nasabah yang hendak melakukan pilihan harus memiliki pilihan alternatif. Dengan demikian, ia harus mengambil keputusan produk apa yang akan dipilihnya, atau ia harus memilih satu dari beberapa pilihan produk kredit yang ada.

Dengan melihat beberapa pendapat tersebut di atas, keputusan nasabah dalam mengambil kredit itu penting sebelum nasabah mengambil kredit. Agar tidak adanya kesulitan yang besar maupun kecil pada pengambilan kredit, dan sesuai yang diharapkan oleh nasabah yang akan mengambil kredit.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit

1) Faktor internal

a) Faktor pribadi (Kotler, 2005: 211) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Karakteristik ini meliputi usia, dan tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, dan pendapatan. Orang akan

mengambil atau tidak suatu kredit akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah. Pekerjaan dan lingkungan ekonomi, juga mempengaruhi seseorang dalam mengambil kredit di suatu bank. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri seseorang yang berinteraksi dengan lingkungannya. Sedangkan kepribadian dan konsep diri dapat diartikan sebagai karakter psikologis yang berbeda dari seseorang yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungannya.

- b) Faktor psikologis (Kotler, 2005: 213). Di dalam faktor psikologis ini dapat dibedakan menjadi motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan, dan sikap. Motivasi diartikan suatu kebutuhan akan berubah menjadi motif apabila kebutuhan itu telah mencapai tingkat tertentu. Motif merupakan sebuah kebutuhan yang cukup menekan serta memberikan tekanan kepada seseorang untuk mengejar kepuasan. Kemudian menurut (Kotler, 2005: 198), persepsi merupakan proses yang digunakan seorang individu untuk menentukan pilihan, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan masukan-masukan yang diterimanya. Kondisi psikologis seseorang akan dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil sebuah keputusan, dalam kasus ini ialah untuk mengambil kredit.

2) Faktor Eksternal

- a) Faktor sosial adalah faktor lingkungan sekitar nasabah yang terdiri dari kelompok rujukan dan keluarga si nasabah. Rekan kerja, teman, dan tetangga dapat dikategorikan menjadi kelompok rujukan yang secara langsung dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Keluarga merupakan organisasi nasabah atau konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi kelompok rujukan primer yang paling berpengaruh. Keluarga terdiri atas orang tua dan anak-anak yang paling memiliki pengaruh dalam memutuskan pengambilan kredit yang ditawarkan oleh suatu bank atau lembaga keuangan lainnya.
- b) Faktor lokasi, pelayanan, dan prosedur kredit dari bank atau lembaga keuangan yang menawarkan kredit bagi nasabah. Lokasi merupakan tempat di mana bank melakukan kegiatannya sehari-hari terutama kegiatan transaksi dengan nasabahnya, (Murti Sumarni dan John Soeprihanto, 2005: 84). Lokasi yang tepat akan sangat berpengaruh terhadap jumlah nasabah sebuah bank. Sebagai contoh lokasi sebuah bank yang mudah dijangkau akan mendorong nasabah untuk datang melakukan transaksi seperti mengambil kredit.

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

Menurut (Malayu S.P. Hasibuan, 2006), prosedur kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Prosedur kredit yang diterapkan akan sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Prosedur kredit yang mudah akan mendorong nasabah untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh suatu bank.

Dengan berbagai penjabaran di atas, terdapat beberapa faktor yang dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dalam mengambil kredit. Karena orang yang mengambil atau tidaknya sebuah penawaran kredit akan disesuaikan dengan pendapatan pekerjaan dan lingkungan

ekonomi seseorang yang akan mengambil kredit di suatu bank.

3) Cara Mengukur Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

- a) Pengenalan kebutuhan.
- b) Pencairan informasi berbagai alternatif.
- c) Keputusan mengambil kredit.
- d) Perilaku pasca mengambil kredit (Kotler dan Armstrong, 2001: 222).

Dengan pendapat yang dikemukakan Kotler dan Armstrong di atas, cara mengukur keputusan nasabah dalam mengambil kredit diperlukan pengenalan kebutuhan sebelum mengambil kredit, dengan mencari berbagai informasi tentang kredit, agar pada pasca pengambilan kredit tidak ada halangan yang tidak dikehendaki.

4) Indikator Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

- a. Persepsi melihat kinerja/*performance* karyawan.
- b. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan.
- c. Penyediaan informasi pada saat diminta.
- d. Jarak antara rumah ke bank.
- e. Pertimbangan pelayanan (Kotler dan Armstrong, 2008)

Dengan kelima indikator di atas dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah suatu tindakan seseorang yang akan mengambil kredit yang

ditawarkan oleh sebuah bank atau lembaga keuangan lainnya, dengan keputusan mengambil atau tidak.

2. Pelayanan

- a. Pelayanan diartikan sebagai sebuah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Rambat Lumpiyoadi, 2001: 189). Kemudian menurut Boediono (1999: 11), yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha kredit yang menang dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Kemudian menurut Kotler (Subihaini, 2001) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*percieved service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Dari kedua pendapat di atas, pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi, yang dalam hal ini bank sehingga terciptanya rasa kepuasan yang optimal pada pihak nasabah.

b. Pentingnya Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain dalam hal ini melalui penyajian kredit sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Pelayanan dari bank dianggap baik apabila bank dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Indikator yang dapat digunakan adalah melihat apakah nasabah merasa senang dengan pelayanan dan dapat menimbulkan dorongan kepada nasabah untuk melakukan pengambilan kredit lagi. Sedangkan, pelayanan bank dianggap buruk bilamana bank tidak dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.

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

Berry, dkk (dalam Rambat Lumpiyoadi, 2001: 182) dalam mengembangkan pelayanan efektif secara sistem informasi paling tidak ada lima petunjuk, yaitu:

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

Dengan merujuk pada pendapat di atas, pentingnya pelayanan yang harus dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah pada saat penyajian kredit sesuai apa yang diharapkan oleh nasabah. Apabila bank memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan oleh nasabah, maka pelayanan bank disebut baik. Sedangkan, pelayanan bank dianggap buruk bilamana bank tidak dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah, dan

dapat menimbulkan rasa segan untuk kembali mengambil kredit di bank tersebut.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Setidaknya ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dari bank tersebut dapat dikatakan baik dan memuaskan.

Pandangan bahwa bank tersebut memberikan pelayanan yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia layanan. Pandangan tersebut didapat dari persepsi nasabah. Persepsi nasabah terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Menurut Zeithamal (dalam Gotlieb, dkk. 1994), pengertian dari pelayanan yang diharapkan adalah sebagai penilaian nasabah terhadap keseluruhan keunggulan kredit. Kemudian pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan.

Dari pendapat di atas, pelayanan dianggap memuaskan pihak nasabah bilamana pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan.

d. Indikator Pelayanan

Rambat Lumpiyoadi (2001: 148) memberikan indikator pelayanan dalam mengetahui pelayanan bank itu sudah baik apabila:

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu bank dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak internal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan, dan penampilan kepegawaian.
- 2) *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan bank untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada pihak bank.
- 5) *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

Pelayanan sangat diperlukan pada setiap bank kecil maupun besar, karena pelayanan yang baik sangat penting dan bermanfaat bagi nasabah. Apabila nasabah puas dengan pelayanan bank, maka nasabah berinisiatif mengambil kembali kredit pada bank tersebut.

3. Prosedur Kredit

- a. Prosedur kredit diartikan sebagai tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit.

Ada beberapa tahapan yang harus dilakukakan calon debitur sebelum memperoleh pinjaman kredit. Debitur 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 bank. Menurut (Malayu S. P. Hasibuan, 2006), prosedur kredit ialah sebuah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit.

Menurut (Mudrajat Kuncoro, 2002: 245), prosedur kredit artinya adalah upaya bank dalam mengurangi resiko dalam pemberian kredit. Prosedur kredit tersebut dimulai dengan penyusunan perencanaan perkreditan, kemudian dilanjutkan dengan proses pemberian kredit yang di dalamnya termasuk prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi, dan pemberian keputusan kredit. Setelah proses tersebut dilalui, kredit baru dapat dicairkan. Terdapat pula pengawasan dan pembiaan kredit dalam prosedur kredit ini. Secara umum prosedur kredit oleh lembaga bank sebagai berikut:

- 1) Pengajuan proposal. Pengajuan proposal adalah proses pengajuan proposal kepada bank oleh pemohon kredit untuk pengambilan kredit. Bentuk proposal dan dilampiri dengan berkas-berkas lainnya yang dibutuhkan, hal ini bermaksud untuk mengambil kredit, besar kredit, dan jaminan kredit.
- 2) Penyelidikan berkas pinjaman. Penyelidikan berkas pinjaman adalah untuk mengetahui apakah berkas-berkas yang diajukan untuk mengambil kredit sudah lengkap atau belum sesuai persyaratan bank. Akan tetapi apabila persyaratan belum lengkap maka pemohon diminta melengkapi. Apabila pemohon tidak dapat melengkapi maka bank tidak dapat memberikan persetujuan terhadap proposal pengajuan kredit tersebut.
- 3) Penilaian kelayakan kredit. Penilaian kelayakan kredit ini dimaksudkan apakah kredit sudah tepat atau belum, untuk dikeluarkan uang dari pihak bank kepada pemohon kredit atau nasabah yang ingin mengambil kredit.
- 4) Wawancara pertama. Wawancara pertama adalah tahap meneliti calon peminjam dengan langsung berhadapan untuk meyakinkan apakah berkas-berkas yang diajukan sudah sesuai dan lengkap, agar bisa mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah yang sebenarnya.
- 5) Peninjauan ke lokasi. Peninjauan ke lokasi adalah memeriksa ke lapangan dengan meninjau berbagai objek yang akan dijadikan

usaha atau jaminan, kemudian hasilnya dicocokkan dengan wawancara pertama.

- 6) Wawancara kedua. Wawancara kedua merupakan perbaikan berkas bilamana ada kesalahan atau mungkin ada kekurangan pada saat setelah dilakukan peninjauan ke lokasi di lapangan.
- 7) Keputusan kredit. Keputusan kredit adalah menentukan apakah pemohon kredit diterima atau tidak diterima. Apabila proposal diterima, maka pemohon diminta langsung menyerahkan administrasinya.
- 8) Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya. Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya adalah proses penandatanganan terhadap akad kredit, atau surat perjanjian yang harus diisi sebelum kredit dicairkan oleh calon nasabah.
- 9) Realisasi kredit. Realisasi kredit dilaksanakan dengan membuka rekening giro atau tabungan pada bank yang bersangkutan.
- 10) Penyaluran/penarikan dana. Penyaluran/penarikan dana adalah pencairan atau mengambil uang dari rekening sebagai realisasi pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit.

Menurut Rachmat Firdaus, dkk. (2003: 91) menjelaskan tahap-tahap dalam proses pemberian kredit sebagai berikut:

- a) Persiapan kredit.
- b) Analisis atau penilaian kredit.

- c) Keputusan kredit.
- d) Pelaksanaan dan administrasi kredit.
- e) Supervisi kredit dan pembinaan debitur.

Dari pemaparan pendapat di atas, prosedur kredit diartikan sebagai tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit. Sebelum debitur memperoleh kredit, perlu adanya tahapan-tahapan mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen calon nasabah, analisis kredit sampai dengan realisasi kredit oleh pihak bank.

b. Indikator Prosedur Kredit menurut (Mudrajat Kuncoro, 2002) terdiri atas:

- 1) Realisasi kredit. Realisasi kredit yaitu persetujuan pihak bank untuk mencairkan permohonan kredit dari pemohon, sesuai dengan kesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dahulu.
- 2) Kemudahan prosedur. Kemudahan prosedur yaitu suatu kemudahan mengambil kredit di mana bank memberikan kemudahan dalam mengambil kredit, atau bank mempermudah masyarakat untuk mengakses dana murah dalam bentuk kredit.
- 3) Kecepatan pelaksanaan. Kecepatan pelaksanaan yaitu kecepatan dalam mengakses kredit dan pelayanan pada nasabah ketika mengambil kredit pada bank. Kecepatan pelaksanaan yang

memadai akan mendorong kembali nasabah dalam pengambilan kredit pada lain hari.

- 4) Persyaratan. Persyaratan yaitu hal-hal yang harus dilakukan nasabah saat nasabah melakukan transaksi, atau nasabah melakukan pengambilan perlu dilakukan persyaratan antara pihak nasabah dengan pihak bank.

Dengan berdasar pendapat di atas, terdapat beberapa indikator dalam prosedur pengajuan kredit yang harus dilakukan pihak bank terhadap nasabah, yang meliputi realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan, dan persyaratan. Kesemua indikator tersebut harus dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah karena kesemua indikator tersebut merupakan pencerminan dari aspek pelayanan kepada nasabah agar nasabah mendapatkan kepuasan dan mendapat anggapan bahwa bank tersebut memiliki citra yang baik.

B. Penelitian yang Relevan

Peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian terdahulu dalam pengerjaan penelitian ini. Penelitian terdahulu digunakan sebagai gambaran untuk menyusun kerangka berpikir penelitian ini di luar juga untuk menambah wawasan peneliti.

Penelitian pertama yang relevan dengan penelitian ini sebelumnya dilakukan oleh Putu Diah Yukhe P.W.P dan Luh Gede Meydianawathi dari Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Penelitian

tersebut dicetak dalam bentuk jurnal yang diterbitkan pada 2013 dengan judul Keputusan Pedagang dalam Penggunaan Jasa Pelepas Uang: Analisis *Binary Logistic*. Variabel dependen yang diteliti dalam penelitian ini adalah keputusan pedagang dalam penggunaan jasa pelepas uang diukur dengan administrasi, lama proses, dan jaminan yang didapat oleh pedagang.

Peelitian yang relevan di atas memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaan pertama adalah variabel dalam kedua penelitian ini. Variabel keputusan dan administrasi juga digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini. Sedangkan perbedaannya adalah, bila peneliti sebelumnya menggunakan lama proses dan jaminan menjadi variabel dalam penelitian, penelitian yang sekarang tidak menggunakan lama proses dan jaminan dalam penelitian ini, melainkan lokasi dan pelayanan.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel administrasi secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pedagang dalam penggunaan jasa pelepas uang. Variabel lama proses secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pedagang dalam penggunaan jasa pelepas uang. Variabel jaminan secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pedagang dalam penggunaan jasa pelepas uang.

Penelitian yang relevan selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Bagja Sumantri (2014) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah di Kota Yogyakarta. Variabel dependen pada penelitian ini ialah keputusan nasabah

Bank Syariah di Kota Yogyakarta, dengan variabel independen kualitas pelayanan dan produk pembiayaan pada Bank Syariah tersebut.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah pada kesamaan dalam penggunaan variabel kualitas pelayanan. Kedua penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai tolok ukur keputusan menjadi nasabah pada sebuah bank.

Penelitian ini memberi kesimpulan bahwa adanya pengaruh positif pada kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah bank syariah di Kota Yogyakarta. Hal tersebut terbukti dari hasil perhitungan nilai koefisien jalur standar sebesar 0,185 dan *critical ratio* sebesar 2,194 dengan probabilitas 0,028 ($p > 0,05$).

Penelitian yang relevan ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Atanasius Hardian Permana Yogiarto (2015) dengan judul penelitian Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan *Mudharabah* (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat Pekalongan).

Kesamaan yang terdapat dalam penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah pada penggunaan variabel kualitas pelayanan untuk mengukur keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan *mudharabah*. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,456, nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($0,456 > 1,984$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($sig < 0,05$).

Perbedaan yang ada dalam penelitian ini pada variabel X yang digunakan dalam penelitian ini selain menggunakan kualitas pelayanan juga promosi dan bagi hasil. Sedangkan penelitian yang sedang dilakukan selain menggunakan kualitas

pelayanan juga menggunakan promosi kredit dan lokasi bank untuk mengukur minat nasabah dalam menggunakan jasa bank tersebut.

C. Kerangka Berpikir

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah

Pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi, yang dalam hal ini bank sehingga terciptanya rasa kepuasan yang optimal pada pihak nasabah. Pedagang Pasar Legi Yogyakarta tentu akan lebih memilih untuk menjadi nasabah sebuah bank yang memiliki pelayanan yang mereka nilai paling baik di antara beberapa alternatif. Pelayanan baik yang diberikan oleh sebuah bank tentu akan memberikan kenyamanan dan rasa puas kepada nasabah sehingga ia akan memilih bank tersebut sebagai tempat meminjam modal usaha.

2. Pengaruh Prosedur Pengajuan Pinjaman terhadap Keputusan Nasabah

Prosedur kredit diartikan sebagai tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit. Pedagang Pasar Legi Yogyakarta lebih menyukai prosedur kredit yang luwes dan tidak menyusahkan, serta cepat dalam mengajukan kreditnya.

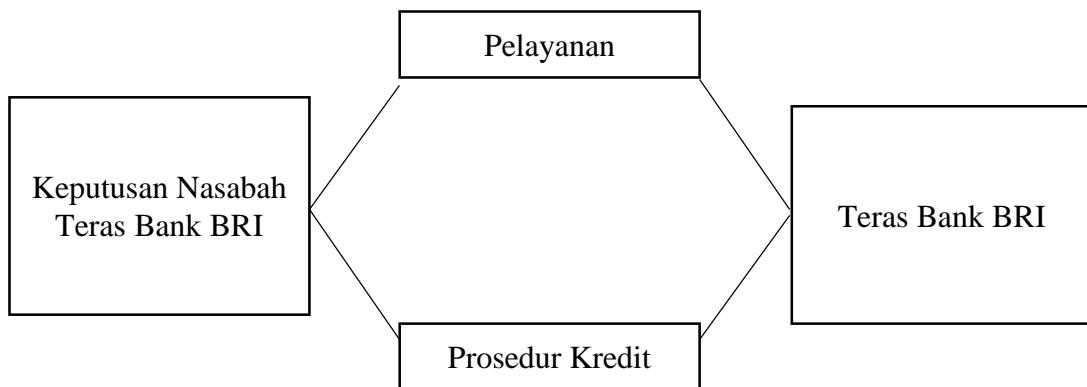
Bagan di bawah menggambarkan kerangka berpikir dari penelitian ini. Kurangnya permodalan sering menjadi kendala bagi pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Tak terlepas mereka para pedagang yang melakukan kegiatan ekonomi di pasar-pasar tradisional. Melihat kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha tersebut muncullah alternatif-alternatif pilihan yang dapat digunakan pedagang dalam mencukupi kekurangan modalnya. Mulai

dari mereka yang memiliki izin formal sebagai pemberi pinjaman modal, hingga yang tidak mengantongi izin untuk memberi pinjaman modal.

Melihat kelebihan dan kekurangan para pemberi pinjaman tersebut pedagang cenderung malah memilih untuk meminjam kepada lembaga pemberi pinjaman lain. Hal ini dapat dilihat dari sedikitnya nasabah Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi yang hanya berjumlah 111 nasabah dari jumlah keseluruhan pedagang di Pasar Legi Yogyakarta yang jumlahnya mencapai 533.

Walaupun bila dilihat pelepas uang mematok bunga yang lebih tinggi dibandingkan bank konvensional, keluwesan dalam memberi pinjaman menjadi alasan kuat mengapa pedagang pasar tetap memilihnya sebagai jasa peminjam modal. Terlebih proses administrasi bila ingin meminjam uang di bank konvensional dirasa lebih berbelit-belit.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh kepada keputusan nasabah Bank BRI yang menjadi pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

D. Hipotesis

Penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif pelayanan terhadap keputusan nasabah Bank BRI yang menjadi pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI.
2. Terdapat pengaruh positif prosedur kredit terhadap keputusan nasabah Bank BRI yang menjadi pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI.
3. Terdapat pengaruh positif pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan nasabah Bank BRI yang menjadi pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian asosiatif ini bertujuan untuk mengetahui keputusan keputusan nasabah dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI yang didasari pada faktor pelayanan dan prosedur kredit yang diterima pedagang. Menurut Sugiyono (2010: 13) penelitian asosiatif (hubungan) merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penetian lapangan dengan mendatangi responden dan mengajukan pertanyaan yang telah dipersiapkan berupa kuesioner (angket). Kemudian data sekunder diperoleh dari lembaga atau instansi, berupa deskripsi gambaran umum lembaga, data jumlah nasabah, dan kebijakan prosedural pengajuan kredit yang berlaku.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil tempat di salah satu pasar tradisional yang ada di wilayah Kota Yogyakarta. Pasar tersebut ialah Pasar Legi yang berada di Jalan Bugisan, Kecamatan Patangpuluhan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Diambilnya Pasar Legi sebagai lokasi penelitian ini dikarenakan adanya kesesuaian keadaan Pasar Legi dengan masalah yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan pada minggu ke-tiga sampai ke-empat bulan Mei

2017. Data diambil langsung dari pedagang Pasar Legi yang menjadi nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi.

C. Variabel Penelitian

Menurut Suharsini Arikunto variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian (Suharsimi Arikunto; 2006: 99). Variabel dalam penelitian ini meliputi pelayanan dan prosedur kredit sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen yang diperoleh pedagang yang menjadi nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi tersebut.

Sedang menurut Kerlinger, variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Selanjutnya Kerlinger memberikan contoh apa yang biasa dijadikan variabel dalam sebuah penelitian. Misalnya, tingkat aspirasi, penghasilan, pendidikan, status sosial, jenis kelamin, golongan gaji, produktivitas kerja, dan lain lain.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keputusan Nasabah Bank BRI yang Menjadi Pedagang Pasar Legi.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen atau terikat ialah keputusan Nasabah Bank BRI yang Menjadi Pedagang Pasar Legi.

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit dengan beberapa alternatif pilihan. Kemudian nasabah memilih satu alternatif dari

alternatif yang ada. Data variabel untuk keputusan ini diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi.

2. Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi, yang dalam hal ini bank sehingga terciptanya rasa kepuasan yang optimal pada pihak nasabah. Data variabel untuk pelayanan ini diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi.

3. Prosedur Kredit

Prosedur kredit diartikan sebagai tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit. Data variabel untuk pelayanan ini diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Sugiyono (2009: 80) mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Subjek yang menjadi populasi dalam penelitian ini ialah nasabah Bank BRI yang menjadi pedagang Pasar Legi Yogyakarta. Selain karena adanya kesesuaian antara masalah yang akan diteliti dengan responden, hal ini dilakukan karena tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui keputusan nasabah Bank BRI yang menjadi pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI. Berdasar data yang diperoleh dari pihak Bank BRI jumlah pedagang Pasar Legi yang menjadi nasabah Bank BRI sejumlah 111. Dari jumlah tersebut ada 56 pedagang yang menjadi nasabah pinjaman di Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi. Jumlah itu nantinya yang diberi kuesioner mengenai masalah yang diteliti.

2. Sampel

Suharsimi Arikunto (1998:117) mengatakan bahwa: “Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.” Sugiyono (1997: 57) memberikan pengertian bahwa “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.”

Penelitian ini menggunakan *puspositive sampling*. Kembali lagi Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa teknik pengambilan sampel ini dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan

tertentu. Dengan demikian karena jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 56 orang, sesuai dengan jumlah nasabah Bank BRI yang mengambil pinjaman modal di Teras Bank BRI.

F. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah yang menjadi responden dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini subjek penelitian adalah para pedagang yang menjadi nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi, Yogyakarta. Sedangkan objek penelitian adalah data pelayanan dan prosedur kredit yang ditetapkan pihak Teras Bank BRI kepada pedagang pasar selaku nasabah.

Menurut Sugiyono (2011), terdapat tiga teknik pengumpulan data, yaitu pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya. Dalam penelitian ini pada proses pengumpulan data peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data. Hal tersebut dilakukan demi memudahkan peneliti dalam pengumpulan data. Metode yang digunakan peneliti antara lain:

a. Kuesioner/ Angket

Menurut Sugiyono (2011: 142) kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh data pendukung. Kuesioner yang akan disebarkan kepada pedagang adalah kuesioner yang berisi tentang pelayanan dan prosedur

kegiatan yang diberikan pemberi pinjaman pihak Teras Bank BRI kepada pedagang Pasar Legi Yogyakarta sebagai nasabahnya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan angket tertutup dalam meneliti variabel pelayanan dan prosedur kredit. Angket tertutup yaitu angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih (Sugiyono, 2009: 109).

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah berupa kuesioner, yang di dalamnya terdapat pernyataan-pernyataan yang akan diajukan kepada responden, dalam hal ini sampel dari pedagang Pasar Legi Yogyakarta untuk memperoleh informasi tentang variabel pengaruh variabel pelayanan dan variabel prosedur kredit. Di bawah ini adalah tabel yang berisi kisi-kisi instrumen penelitian terhadap variabel pengaruh variabel pelayanan dan variabel prosedur kredit:

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen

Variabel Penelitian	Indikator	No. Item Instrumen
Pelayanan (Rambat Lumpiyoadi, 2001)	1. <i>Tangibles</i>	1, 2
	2. <i>Reability</i>	3, 4
	3. <i>Responsiveness</i>	5, 6
	4. <i>Assurance</i>	7, 8
	5. <i>Empathy</i>	9, 10
Prosedur Kredit (Mudrajat Kuncoro, 2002)	1. Realisasi Kredit	1, 2
	2. Kemudahan Prosedur	3, 4
	3. Kecepatan	5, 6
	4. Pelaksanaan	7, 8
	5. Persyaratan	9, 10

lanjutan

Keputusan Nasabah (Kotler dan Amstrong, 2008)	1. Persepsi terhadap kinerja/ <i>performance</i> karyawan	1, 2
	2. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan	3, 4
	3. Penyediaan informasi pada saat diminta	5, 6
	4. Jarak antara rumah ke bank	7, 8
	5. Pertimbangan pelayanan	9, 10

Hasil dari pengukuran data dari responden berupa struktur selanjutnya dilakukan penentuan nilai atau skor dari alternatif jawaban dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi nasabah. Pilihan dari skala Likert tersebut adalah:

1. Untuk jawaban SS diberi nilai 4, yang berarti sangat tinggi.
2. Untuk jawaban S diberi nilai 3, yang berarti tinggi.
3. Untuk jawaban TS diberi nilai 2, yang berarti kurang.
4. Untuk jawaban STS diberi nilai 1, yang berarti sangat kurang.

H. Validitas dan Reliabilitas

“Suatu instrumen dapat dikatakan baik apabila memenuhi dua persyaratan penting, yaitu valid dan reliabel” (Suharsimi, 2010: 211). Mengetahui Valid dan reliabel suatu instrumen maka sebelum penelitian perlu dilakukan uji coba instrumen terlebih dahulu. Hasil uji coba

inilah yang nantinya menjadi dasar untuk menentukan validitas dan reliabilitas instrumen.

1. Validitas

Menurut Suharsimi (2010: 211), “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen”. Instrumen dikatakan valid apabila mempunyai validitas yang tinggi, artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sebaliknya instrumen dikatakan kurang valid dan sah apabila mempunyai validitas yang rendah. Selanjutnya uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis butir, dimana untuk menguji validitas setiap butir, maka skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Dikatakan suatu instrumen valid apabila nilai $r_{hitung} \geq$ nilai r_{tabel} . Perhitungan validitas dilakukan dengan rumus dari Pearson, yaitu:

$$r_{XY} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} - \{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{XY} = koefisien korelasi
 N = jumlah sampel
 ΣX = jumlah skor butir
 ΣY = jumlah skor total
 ΣXY = jumlah perkalian X dan Y

2. Reliabilitas

“Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen” (Hasan, 2002: 77). Menurut Suharsimi (2010: 221),

“reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”. Sugiyono (2012: 121) menyatakan bahwa, “suatu instrumen dapat disebut reliabel apabila instrumen tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* \geq 0,6. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} : reliabilitas instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

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

σ_t^2 : varians total

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan pada 35 pedagang dengan jumlah butir pernyataan pada variabel pelayanan sebanyak 10 butir pernyataan, pada prosedur kredit sebanyak 10 butir pernyataan, dan pada variabel keputusan pedagang sebanyak 10 butir pernyataan. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas permasing-masing variabel dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Butir Soal	r hitung	r tabel	Ket.
P_1	0.851	0.334	Valid
P_2	0.875	0.334	Valid
P_3	0.784	0.334	Valid

Lanjutan

P_4	0.813	0.334	Valid
P_5	0.823	0.334	Valid
P_6	0.808	0.334	Valid
P_7	0.870	0.334	Valid
P_8	0.857	0.334	Valid
P_9	0.775	0.334	Valid
P_10	0.766	0.334	Valid
PK_1	0.691	0.334	Valid
PK_2	0.611	0.334	Valid
PK_3	0.783	0.334	Valid
PK_4	0.749	0.334	Valid
PK_5	0.665	0.334	Valid
PK_6	0.033	0.334	Gugur
PK_7	0.783	0.334	Valid
PK_8	0.749	0.334	Valid
PK_9	0.665	0.334	Valid
PK_10	0.033	0.334	Gugur
KP_1	0.717	0.334	Valid
KP_2	0.795	0.334	Valid
KP_3	0.771	0.334	Valid
KP_4	0.808	0.334	Valid
KP_5	0.760	0.334	Valid
KP_6	0.735	0.334	Valid
KP_7	0.756	0.334	Valid
KP_8	0.730	0.334	Valid
KP_9	0.576	0.334	Valid
KP_10	0.680	0.334	Valid

Uji coba instrumen menggunakan program SPSS versi 13.00 *for windows*. Syarat sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} . Hasil uji validitas pada ketiga variabel di atas menunjukkan bahwa terdapat dua butir soal yang dinyatakan tidak valid atau gugur karena nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ sebesar 0,334 pada $n=35$ yaitu terletak pada variabel prosedur kredit pada butir soal nomor 6 dan butir

soal 10. Sedangkan butir pernyataan dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} > r_{tabel} sebesar 0,334 pada $n=35$.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Ket.
Pelayanan	0.960	Reliabel
Prosedur Kredit	0.877	Reliabel
Keputusan Pedagang	0.933	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* pada variabel pelayanan sebesar 0,960, pada variabel prosedur kredit sebesar 0,877, dan pada variabel keputusan pedagang sebanyak 0,933. Berdasarkan koefisien reliabilitas dapat dinyatakan bahwa nilai koefisien reliabilitas ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,6 maka seluruh variabel dalam penelitian memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam penelitian.

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang dijadikan sampel penelitian. Dengan menggunakan statistik deskriptif maka dapat diketahui nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum (Ghozali, 2011: 19).

Deskripsi selanjutnya adalah melakukan pengkategorian skor yang diperoleh dari masing-masing variabel. Uji kategorisasi kecenderungan digunakan untuk mengetahui gambaran umum tentang keputusan nasabah Bank BRI yang menjadi pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam

mengambil keputusan penggunaan jasa pinjaman modal di Teras Bank BRI. Cara pengkategorian data dibagi dalam 3 kategori dengan rumus sebagai berikut:

- a. Kurang = $X < M - SD$
- b. Cukup = $M - SD \leq X < M + SD$
- c. Baik = $X \geq M + SD$

2. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal, sehingga uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Uji normalitas bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda, yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati normal (Stephens, 1974). Uji statistik sederhana yang sering digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah dengan menggunakan uji normalitas dari *Kolmogorov-Smirnov* (Hazewinkel, 2001). Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel, jika signifikan lebih besar dari *alpha* 5%, maka menunjukkan distribusi data normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dengan bantuan program *SPSS 13.00 for Windows*.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan (Azwar, 2000). Uji linieritas dalam penelitian ini menggunakan Uji Linieritas Via Anova dengan bantuan program *SPSS 13.00 for Windows*. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi $\geq 0,05$.

c. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen terdapat korelasi atau tidak, suatu model regresi yang baik merupakan suatu model yang tidak terjadi korelasi antara variabel independennya. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas, dilakukan dengan menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen terdapat korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka hal tersebut adalah suatu indikasi bahwa terdapat multikolinieritas. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 adalah nilai *cutoff* yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas. Apabila hasil regresi memiliki nilai VIF ≤ 10 maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas dalam model regresi (Ghozali, 2011: 106).

3. Uji Regresi Berganda

Uji regresi bertujuan mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial maupun simultan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Model analisis yang digunakan adalah model analisis regresi linear berganda. Model ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis penelitian maka dilakukan uji statistik berupa analisis regresi sederhana, analisis regresi berganda, dan analisis koefisien determinasi. Adapun uraiannya sebagai berikut.

a. Uji F

Menurut Ghazali (2011: 45), dalam penelitian ini “uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen”. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.
- 2) Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima.

b. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011: 45). Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.
- 2) Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011: 97). Nilai koefisien determinasi antara 0 sampai 1. Nilai (R^2) yang lebih kecil berarti kemampuan variabel dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai (R^2) mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

d. Mencari sumbangan relatif dan efektif masing-masing prediktor terhadap kriterium

1) Sumbangan Relatif (SR%)

Sumbangan relatif adalah presentase perbandingan relatifitas yang diberikan/variabel bebas kepada variabel terikat dengan variabel-

variabel bebas lainnya yang diteliti. Untuk menghitung besarnya sumbangan relatif menggunakan rumus:

$$SR\% = \frac{a\sum xy}{JK_{reg}} \times 100\%$$

Keterangan:

$SR\%$ = sumbangan relatif suatu preditor

a = koefisien prediktor

$\sum xy$ = jumlah produk antara X dan Y

JK_{reg} = jumlah kuadrat regresi

(Sutrisno Hadi, 2004: 37)

Sumbangan relatif sebesar 100% yang menunjukkan perbandingan yang diberikan oleh suatu variabel bebas kepada variabel terikat untuk keperluan prediksi.

2) Sumbangan Efektif (SE%)

Sumbangan efektif adalah sumbangan prediktor yang dihitung dari keseluruhan efektivitas regresi yang disebut sumbangan efektif regresi. Sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan secara efektif setiap prediktor terhadap kriterium dengan tetap memperhitungkan variabel bebas lain yang tidak diteliti. Untuk menghitung besarnya sumbangan efektifitas dengan rumus:

$$SE\%X_I = SR\%X_I \times R^2$$

Keterangan:

$SE\%$ = sumbangan efektifitas dari suatu prediktor

$SR\%$ = sumbangan relatif dari suatu prediktor

X = prediktor

R^2 = koefisien determinan

(Sutrisno Hadi, 2004: 39)

Sumbangan Efektif menunjukkan besarnya sumbangan setiap prediktor terhadap kriterium dengan jumlah sebesar koefisien

determinasi dengan tetap memperhitungkan variabel bebas lain yang tidak diteliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengambilan sampel dalam penelitian ini berdasarkan nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi sebanyak 56 orang.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini meliputi: analisis karakteristik responden, analisis statistik deskriptif yang terdiri dari: nilai maksimal, minimal, *mean*, dan standar deviasi, serta kategorisasi jawaban responden. Adapun pembahasan mengenai masing-masing analisis deskriptif disajikan sebagai berikut.

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	9	16.07
Perempuan	47	83.93
Jumlah	56	100.00

Sumber: Data Primer 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 9 orang (16,07%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 47 orang (83,93%). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi yang menjadi responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 47 orang (83,93%).

2) Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18-28 Tahun	28	50.00
29-39 Tahun	26	46.43
> 40 Tahun	2	3.57
Jumlah	56	100.00

Sumber: Data Primer 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang berusia 18-28 tahun yakni sebanyak 28 orang (50,00%), responden yang berusia 29-39 tahun yakni sebanyak 26 orang (46,43%), dan responden yang berusia lebih dari 40 tahun yakni sebanyak 2 orang (3,57%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi yang menjadi responden dalam penelitian ini berusia 18-28 tahun yakni sebanyak 28 orang (50,00%).

3) Pendidikan Terakhir

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	23	41.07
Diploma/Sarjana	33	58.93
Jumlah	56	100.00

Sumber: Data Primer 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa nasabah yang memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 23 orang (41,07%), dan memiliki pendidikan terakhir Diploma/ Sarjana sebanyak 33 orang (58,93%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir Diploma/ Sarjana sebanyak 33 orang (58,93%).

b. Deskripsi Kategori Variabel

Deskripsi kategori variabel menggambarkan tanggapan responden mengenai pengaruh pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI. Data hasil penelitian kemudian dikategorikan ke dalam tiga kelompok yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Pengkategorian tersebut didasarkan pada nilai rerata dan simpangan baku pada masing-masing variabel penelitian. Hasil kategorisasi tersebut disajikan berikut ini:

1) Pelayanan

Hasil analisis deskriptif untuk variabel pelayanan diperoleh nilai minimum sebesar 15,00; nilai maksimum sebesar 33,00; *mean* sebesar 24,21; median sebesar 25,00; modus sebesar 25,00; dan standar deviasi sebesar 4,87. Selanjutnya data pelayanan dikategorikan dengan

menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel pelayanan terdiri dari 10 pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 4, 3, 2 dan 1. Kategorisasi variabel pelayanan yang didasarkan pada perhitungan nilai mean ideal dan standar deviasi ideal disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Kategorisasi Variabel Pelayanan

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	$X \geq 30,00$	12	21.43
Cukup	$20,00 \leq X < 30,00$	30	53.57
Kurang	$X < 20,00$	14	25.00
Jumlah		56	100.00

Sumber: Data Primer 2017

Tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap variabel pelayanan dalam kategori baik yaitu sebanyak 12 orang (21,43%), responden yang memberikan penilaian terhadap variabel pelayanan dalam kategori cukup yaitu sebanyak 30 orang (53,57%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap variabel pelayanan dalam kategori kurang yaitu sebanyak 14 orang (25,00%). Jadi, mayoritas kecenderungan penilaian responden pada variabel pelayanan dalam kategori cukup yaitu sebanyak 30 orang (53,57%).

2) Prosedur Kredit

Hasil analisis deskriptif untuk variabel prosedur kredit diperoleh nilai minimum sebesar 8,00; nilai maksimum sebesar 28,00; *mean* sebesar 18,44; median sebesar 18,00; modus sebesar 16,00; dan standar deviasi sebesar 4,85. Selanjutnya data prosedur kredit dikategorikan

dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel prosedur kredit terdiri dari 8 pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 4, 3, 2 dan 1. Kategorisasi variabel prosedur kredit yang didasarkan pada perhitungan nilai mean ideal dan standar deviasi ideal disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Kategorisasi Variabel Prosedur Kredit

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	$X \geq 24,00$	10	17.86
Cukup	$16,00 \leq X < 24,00$	32	57.14
Kurang	$X < 16,00$	14	25.00
Jumlah		56	100,00

Sumber: Data Primer 2017

Tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap variabel prosedur kredit dalam kategori baik yaitu sebanyak 10 orang (17,86%), responden yang memberikan penilaian terhadap variabel prosedur kredit dalam kategori cukup yaitu sebanyak 32 orang (57,14%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap variabel prosedur kredit dalam kategori kurang yaitu sebanyak 14 responden (25,00%). Jadi, mayoritas kecenderungan penilaian responden pada variabel prosedur kredit berada dalam kategori cukup yaitu sebanyak 32 orang (57,14%).

3) Keputusan Pedagang

Hasil analisis deskriptif untuk variabel keputusan pedagang diperoleh nilai minimum sebesar 14,00; nilai maksimum sebesar 32,00; *mean* sebesar 22,69; median sebesar 22,00; modus sebesar 26,00; dan standar deviasi sebesar 4,44. Selanjutnya data kepuasan konsumen dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel keputusan pedagang terdiri dari 10 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 4, 3, 2 dan 1. Kategorisasi variabel keputusan pedagang yang didasarkan pada perhitungan nilai mean ideal dan standar deviasi ideal disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Kategorisasi Variabel Keputusan pedagang

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	$X \geq 30,00$	5	8.93
Cukup	$20,00 \leq X < 30,00$	38	67.86
Kurang	$X < 20,00$	13	23.21
Jumlah		56	100,00

Sumber: Data Primer 2017

Tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap variabel keputusan pedagang dalam kategori baik yaitu sebanyak 5 orang (8,93%), responden yang memberikan penilaian terhadap variabel keputusan pedagang dalam kategori cukup yaitu sebanyak 38 orang (67,86%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap variabel keputusan pedagang dalam kategori kurang yaitu sebanyak 13 orang (23,21%). Jadi, mayoritas

kecenderungan penilaian responden pada variabel keputusan pedagang berada dalam kategori cukup yaitu sebanyak 38 orang (67,86%).

2. Uji Prasyarat Analisis

Pengujian prasyarat analisis dilakukan sebelum pengujian hipotesis yang meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolineritas dan uji heteroskedestinitas. Uji prasyarat analisis menggunakan SPSS 13.00 *for Windows*. Hasil uji prasyarat analisis disajikan berikut ini.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui data variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas menggunakan teknik analisis *Kolmogorov-Smirnov* dan untuk perhitungannya menggunakan program SPSS 13 *for windows*. Hasil uji normalitas untuk variabel penelitian disajikan berikut ini.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Pelayanan	0,534	Normal
Prosedur Kredit	0,583	Normal
Keputusan Pedagang	0,474	Normal

Sumber: Data Primer 2017

Hasil uji normalitas di atas dapat diketahui bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Tujuan uji linieritas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Kriteria pengujian

linieritas adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah linier. Hasil rangkuman uji linieritas disajikan berikut ini:

Tabel 11. Hasil Uji Linieritas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Pelayanan	0,384	Linier
Prosedur Kredit	0,150	Linier

Sumber : Data Primer 2017

Hasil uji linieritas pada tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa semua variabel penelitian adalah linier.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui besarnya interkorelasi antar variabel bebas dalam penelitian ini. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Kesimpulan
Pelayanan	0,953	1,049	Tidak terjadi multikolinieritas
Prosedur Kredit	0,953	1,049	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Primer 2017

Dari tabel di atas terlihat bahwa semua variabel mempunyai nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian bertujuan untuk membuktikan pengaruh pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI. Analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Di bawah ini akan dibahas hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 19.00 for Windows*.

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Sub Variabel	Koefisien Regresi (b)	t-hitung	Sig.	Kesimpulan
Pelayanan	0,203	2,485	0,016	Signifikan
Prosedur Kredit	0,636	7,759	0,000	Signifikan
Konstanta = 6,062				
R = 0,772				
R ² = 0,597				
F hitung = 39,203				
Sig. = 0,000				

Sumber: Data Primer 2017

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,062 + 0,203 X_1 + 0,636 X_2$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 6,062 dapat diartikan apabila variabel pelayanan dan prosedur kredit dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka keputusan pedagang akan meningkat sebesar 6,062.

2. Nilai koefisien beta pada variabel pelayanan sebesar 0,203, artinya jika pelayanan (X_1) meningkat, prosedur kredit adalah konstan, maka nilai Y akan meningkat sebesar 0,203 satuan.
3. Nilai koefisien beta pada prosedur kredit sebesar 0,636, artinya jika prosedur kredit (X_2) meningkat, nilai pelayanan adalah konstan, maka nilai Y juga akan meningkat sebesar 0,636.

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa pada nilai koefisien beta variabel pelayanan (X_1) memiliki nilai positif, artinya apabila variabel pelayanan (X_1) meningkat maka keputusan pedagang juga meningkat, sebaliknya apabila variabel pelayanan (X_1) menurun, maka keputusan pedagang juga menurun. Nilai koefisien beta variabel prosedur kredit (X_2) memiliki nilai positif, artinya apabila variabel prosedur kredit (X_2) meningkat maka keputusan pedagang juga meningkat, sebaliknya apabila variabel prosedur kredit (X_2) menurun, maka keputusan pedagang juga menurun.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak maka akan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F. Hasil pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji t

Uji t merupakan pengujian untuk menunjukkan pengaruh secara individu variabel bebas yang ada di dalam model terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas menjelaskan variasi variabel terikat. Apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($sig < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut:

1) Pelayanan (X_1)

Hasil statistik uji t untuk variabel pelayanan diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,485 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 2,009 atau ($2,485 > 2,009$), dan nilai signifikansi 0,016; dimana signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,016 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,203; maka hipotesis yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh positif antara pelayanan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI” **diterima**.

2) Prosedur Kredit (X_2)

Hasil statistik uji t untuk variabel prosedur kredit diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 7,759 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 2,009 atau ($7,759 > 2,009$), nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar

0,636; maka hipotesis yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh positif antara prosedur kredit terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI” **diterima**.

b. Uji F

Analisis regresi berganda dengan menggunakan uji F (*Fisher*) bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel yang meliputi: pengaruh pelayanan dan prosedur kredit secara simultan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 39,203. Jika dibandingkan dengan nilai F_{tabel} sebesar 3,183 pada taraf signifikansi 5%, maka nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($39,203 > 3,183$), dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh pelayanan dan prosedur kredit secara simultan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI **diterima**.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar

pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai R^2 sebesar 0,597. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pedagang dipengaruhi oleh variabel pelayanan, dan prosedur kredit sebesar 59,7%, sedangkan sisanya sebesar 40,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

d. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

Sumbangan relatif dan efektif bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya bobot sumbangan efektif dan sumbangan relatif untuk masing-masing variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif

Variabel Penelitian	Efektif (%)	Relatif (%)
Pelayanan	8.3%	13.9%
Prosedur Kredit	51.4%	86.1%
Total	59.7%	100.0%

Sumber: Hasil Olah Data, 2016

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sumbangan efektif (SE) dari kedua variabel dalam penelitian ini sebesar 59,7%. Variabel pelayanan sebesar 8,3%, dan variabel prosedur kredit sebesar 51,4%, sedangkan sisanya sebesar 40,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan sumbangan relatif dari ketiga variabel adalah 13,9% untuk variabel pelayanan, dan 86,1% dari variabel prosedur kredit. Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur kredit memberikan peranan lebih besar dalam mempengaruhi

keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan prosedur kredit secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI. Pembahasan masing-masing variabel disajikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam Memilih Penggunaan Jasa Pinjaman Modal yang Ditawarkan oleh Teras Bank BRI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI. Hal ini ditunjukkan dari nilai t_{hitung} sebesar 2,485 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 2,009 atau $(2,485 > 2,009)$, nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 $(0,016 < 0,05)$, dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,203.

Pelayanan merupakan harapan bagi pihak bank untuk memperoleh nasabah atau harapan nasabah. Harapan terhadap pelayanan memberikan acuan terhadap penilaian yang diberikan oleh pihak bank. Penilaian tersebut dapat diukur dengan: *desired service* (apa yang diinginkan nasabah bahwa pelayanan itu harus ada) dan *adequate service* (tingkat minimum dari pelayanan yang harus diterima oleh nasabah) (Rambat Lumpiyoadi, 2001: 189). Sedangkan menurut Gotlieb, dkk (1994), pelayanan merupakan

penilaian nasabah terhadap keseluruhan keunggulan kredit. Kemudian pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan. Maka dari itu, Teras Bank BRI harus memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pedagang. Apabila Teras Bank BRI dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya dapat dimungkinkan apabila pedagang pasar legi merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga para pedagang Pasar Legi Yogyakarta akan memilih menggunakan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI.

2. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam Memilih Penggunaan Jasa Pinjaman Modal yang Ditawarkan oleh Teras Bank BRI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI. Hal ini ditunjukkan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($7,759 > 2,009$), nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,636.

Prosedur kredit artinya adalah upaya bank dalam mengurangi resiko dalam pemberian kredit. Prosedur kredit tersebut dimulai dengan penyusunan perencanaan perkreditan, kemudian dilanjutkan dengan proses pemberian kredit yang di dalamnya termasuk prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi, dan pemberian keputusan kredit. Setelah proses tersebut dilalui, kredit baru dapat dicairkan (Mudrajat Kuncoro, 2002: 245). Pentingnya

prosedur kredit bagi pengambilan keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dikarenakan supaya keputusan yang akan diambil nantinya tidak menimbulkan kesulitan baik yang besar maupun yang kecil pada pengambilan kredit, dan sesuai yang diharapkan oleh nasabah yang akan mengambil kredit. Keputusan yang diambil dapat saja menimbulkan efek dan memunculkan masalah pada bidang yang lain, sehingga saat mengambil keputusan harus cermat dalam hal seperti ini agar kerja organisasi dapat terus mendekati tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Hal ini sejalan dengan teori Samarwan (2004) yang menjelaskan bahwa suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang nasabah yang hendak melakukan pilihan harus memiliki pilihan alternatif. Dengan demikian, ia harus mengambil keputusan produk apa yang akan dipilihnya, atau ia harus memilih satu dari beberapa pilihan produk kredit yang ada.

3. Pengaruh Pelayanan dan Prosedur Kredit Secara Simultan terhadap Keputusan Pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam Memilih Penggunaan Jasa Pinjaman Modal yang Ditawarkan oleh Teras Bank BRI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh positif dan secara simultan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI. Hal ini dibuktikan dari nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($39,203 > 3,183$), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit yaitu sebuah proses keputusan mengambil kredit pada suatu bank. Menurut Griffin keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah suatu tindakan memilih alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel pelayanan sebesar 8,3%, dan variabel prosedur kredit sebesar 51,4%, sedangkan sisanya sebesar 40,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya, apabila Teras Bank BRI mampu memberikan pelayanan yang baik, prosedur kredit yang mudah dan bersaing dengan bank lain, maka dapat dimungkinkan pedagang pasar legi akan mengambil keputusan untuk mengambil kredit di teras bank BRI, sehingga tidak akan terpengaruh oleh isu dan produk dari kompetitor lain.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh positif pelayanan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI. Hal ini ditunjukkan dari nilai t_{hitung} sebesar 2,485 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 2,009 atau $(2,485 > 2,009)$, nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,016 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,203.
2. Terdapat pengaruh positif prosedur kredit terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI. Hal ini ditunjukkan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($7,759 > 2,009$), nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,636.
3. Terdapat pengaruh positif pelayanan dan prosedur kredit secara simultan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI. Hal ini dibuktikan dari nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($39,203 > 3,183$), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Variabel pelayanan dan prosedur kredit secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap

keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI sebesar 59,7%, sedangkan sisanya sebesar 40,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan peneliti dalam penelitian ini yaitu metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, oleh karena itu alangkah baiknya jika ditambahkan dengan metode wawancara sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan ke dalam lingkup yang lebih luas.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel pelayanan memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan variabel prosedur kredit dalam memengaruhi keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam memilih penggunaan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI. Oleh karena itu, hendaknya pihak teras bank BRI dapat meningkatkan pelayanan dalam hal pemberian pinjaman supaya tidak berbelit-belit sehingga pedagang pasar legi tidak menunggu terlalu lama dan kredit yang dicairkan dapat disegerakan untuk mengembangkan usahanya.

2. Pihak bank BRI diharapkan dapat mempermudah dalam prosedur kreditnya sehingga dapat jumlah kredit yang tawarkan dapat terjangkau pedagang Pasar Legi Yogyakarta.
3. Pihak bank BRI diharapkan menjelaskan sejelas-jelasnya kepada para pedagang Pasar Legi Yogyakarta terkait pinjaman yang di tawarkan oleh pihak bank dimulai dari proses pengajuan pinjaman hingga saat pinjaman dapat dicairkan dan denda yang dibebankan jika para pedagang tidak mematuhi aturan yang diberikan bank.
4. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pedagang dalam mengambil kredit misalnya citra merek, promosi, dan penanganan keluhan konsumen. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti keputusan pedagang dalam mengambil kredit, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap konsumen, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada angket yang jawabannya telah tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2006. *Sosiologi Uang*. Padang: Andalas University Press.
- _____. 2008. *Rentenir, Antara Hujatan dan Sanjungan*, Harian Kompas, Senin, 23/09/2008
- _____. 2010. *Undang-Undang No. 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil*.
- Alwi, Hasan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Atanasius Hardian Permana Yogiarto. 2015. *Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muammalat Pekalongan)*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Bagja Sumantri. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah di Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo. 2007. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Faried Wijaya. 1999. *Perkreditan, Bank dan Lembaga-lembaga Keuangan Edisi Ketiga*. Yogyakarta: BPFE.
- Gotlieb, Nanette. 2006. *Linguistic Stereotyping and Minority Groups in Japan*. New York: Routledge.
- Heru Nugroho. 2001. *Uang, Rentenir dan Hutang Piutang di Jawa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ibnu Syamsi, S.U. 1995. *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iqbal Hasan, M.M. 2002. *Pokok-pokok Materi Teori Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Press
- Mudrajad Kuncoro. 2002. *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPPE.
- Munir Fuadi. 1996. *Hukum Perkreditan Kontemporer*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Murti Sumarni dan John Soeprihanto. 2005. *Pengantar Bisnis: Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Nugroho J Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Philip Kotler, 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol*. Jakarta: Salemba Empat.

- Putu Diah Yukhe P.W.P dan Luh Gede Meydianawathi, 2013. *Keputusan Pedagang dalam Penggunaan Jasa Pelepas Uang: Analisis Binary Logistic*. Bali: Universitas Udayana.
- Rambat Lumpiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinungan, Muchdarsyah. 1995. *Dasar-dasar dan Teknik Manajemen Kredit*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subandi. 2007. *Analisis Pengaruh Aset, Keuntungan, Persepsi Tingkat Bunga, dan Usia terhadap KeputusanUMKM Mengambil Kredit Perbankan*. Skripsi. Undip. Tidak Dipublikasikan.
- Suharsimi Arikunto. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsuemen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutrisno Hadi. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi
- Suyatno, Tomas. 1995. *Dasar-dasar Perkreditan*. Jakarta: Gramedia.
- Teguh, Muhammad. 1999. *Metode Penelitian Ekonomi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Tohar, M. 1999. *Permodalan dan Perkreditan Koperasi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Jakarta.

LAMPIRAN

**DATA NASABAH PEDAGANG PASAR LEGI YOGYAKARTA YANG
MENJADI NASABAH TERAS BANK BRI
CABANG PASAR LEGI**

No.	Nama	No.	Nama
1	Darmilah	57	Warsilah
2	Tri Intanti	58	Subardi
3	Raditya	59	Sutiyah
4	Putra Pratama	60	Murtopo
5	Warsini	61	Madelaine Sovia Paryani
6	Eni Sudarti	62	Kusanjani
7	Nur Dwi Lestari	63	Tujinah
8	Supiyah	64	Parjinem
9	Sugiyanto	65	Esti Wuryaningsih
10	Praptomo	66	Naomi Pariyah
11	Parjiyem	67	Marsudiono
12	Tri Siswanti	68	Tujinah
13	Lies Sadiyah	69	Sukarno
14	Tanti Nurhayati	70	Benu Sutikno
15	Wagirah	71	Purwanti Ruswandari
16	Iwan Sabarno	72	Tusiyem
17	Sardiyo	73	Lestari Rahayuningsih
18	Djumilah	74	Warsidah
19	Tumirah	75	Suharsono
20	Partinah	76	Puji Riyanti
21	Suntoro Muryono	77	Saryati
22	Pariyem	78	Pebri Andini Fitrianingsih
23	Suparti	79	Puji Riyanti
24	Purwanta	80	Sri Wahyuningsih
25	Sri Sudaryati	81	Alfiah
26	Heru Setiyawan	82	Pujiono
27	Supiyah	83	Sukamto
28	Pariyem	84	Ninik Irawati
29	Sudaryanti	85	Sogirah
30	Ina Astuti	86	Temon
31	Ponirah	87	Sutinah
32	Sugiyati	88	Erna Supriyatun
33	Sonem	89	Lastri
34	Sarini	90	Hartini
35	Suratini	91	Yamtinah
36	Anastasia Ngatinah	92	Sefian Wisnu Wicaksono
37	Wisnu Dwi Nugroho	93	Y. Sukereno
38	Yamti	94	Musidah
39	Mulyani	95	Dian Budiantoro
40	Ngatini	96	Sri Suwarti

41	Dhedi Dwiyanto	97	Anastasia
42	Tumiyem	98	Haryati
43	Purwati	99	Andar Sriningsih
44	Sukati	100	Siti Sunarsih
45	Tukinem	101	Waljiyem
46	Warsih	102	Partini
47	Purwati	103	Sukinah
48	Adi Setyawan	104	Poniyem
49	Fitri Haryanti	105	Sri Suyanti
50	Supriyadi	106	Djumikem
51	Supiyem	107	Lestari Primiati
52	Mujiyono	108	Parjilah
53	Subardi	109	Minarni
54	Simon Sudarmono	110	Kartini
55	Sigit Setyawan	111	Sumarlan
56	Paikem		

**DATA PEDAGANG PASAR LEGI YOGYAKARTA YANG MENJADI
NASABAH TERAS BANK BRI CABANG PASAR LEGI YANG
MEMILIKI PINJAMAN DI TERAS BANK BRI**

No	Nama	No	Nama
1	Darmilah	29	Mujiyono
2	Warsini	30	Subardi
3	Supiyah	31	Sigit Setyawan
4	Praptomo	32	Murtopo
5	Parjiyem	33	Kusanjani
6	Wagirah	34	Tujinah
7	Djumilah	35	Parjinem
8	Suntoro Muryono	36	Esti Wuryaningsih
9	Pariyem	37	Sukarno
10	Sri Sudaryati	38	Benu Sutikno
11	Heru Setiyawan	39	Purwanti Ruswandari
12	Supiyah	40	Tusiyem
13	Sudaryanti	41	Suharsono
14	Ina Astuti	42	Puji Riyanti
15	Ponirah	43	Saryati
16	Sugiyati	44	Pujiono
17	Sonem	45	Sukamto
18	Sarini	46	Sutinah
19	Suratini	47	Y. Sukereno
20	Wisnu Dwi Nugroho	48	Haryati
21	Yamti	49	Andar Sriningsih
22	Mulyani	50	Siti Sunarsih
23	Sukati	51	Waljiyem
24	Tukinem	52	Partini
25	Purwati	53	Poniyem
26	Adi Setyawan	54	Sri Suyanti
27	Fitri Haryanti	55	Parjilah
28	Supriyadi	56	Kartini

KUESIONER PENELITIAN

Bersama ini, saya Sofwan Makruf mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang bapak/ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam rangka menyelesaikan penelitian skripsi saya guna menyelesaikan studi S1 sarjana pendidikan yang berjudul “Keputusan Pedagang Pasar Legi Yogyakarta Dalam Memilih Penggunaan Jasa Pinjaman Modal Yang Ditawarkan Oleh Teras Bank BRI”. Seluruh jawaban akan dirahasiakan. Atas bantuan dan kesediaan waktu bapak/ibu saya mengucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden

1. Nama :(boleh tidak diisi)
2. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 18 - 28 tahun
 - b. 29 - 39 tahun
 - c. > 40
4. Pendidikan terakhir :
 - a. SMA
 - b. Diploma
 - c. Sarjana
5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar
 - b. Mahasiswa/i
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Karyawan Swasta
 - e. Wiraswasta

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Berilah tanda *checklist* pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai.
2. Setiap satu pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Isi jawaban berikut sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan memberikan tanda *check list* pada kolom yang tersedia. Kuesioner ini menggunakan skala *Likert* dengan keterangan sebagai berikut: Skala 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), Skala 2 = Tidak Setuju (TS), Skala 3 = Setuju (S), Skala 4 = Sangat Setuju (SS).

KUESIONER PENELITIAN**1. Pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Bank BRI menyediakan pinjaman dengan berbagai macam plafon				
2	Bunga di bank BRI lebih rendah dibandingkan bank lain				
3	Menurut saya, Bank BRI merupakan solusi untuk mengatasi permasalahan modal selama ini				
4	Bank BRI dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan				
5	Proses pencairan pinjaman di Bank BRI cepat.				
6	Petugas Bank selalu mengingatkan jadwal jatuh tempo angsuran.				
7	Kesiapan untuk merespons permintaan nasabah				
8	Karyawan di bank BRI cukup terampil melayani tamu				
9	Bank BRI sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah				
10	Bank BRI tidak membedakan setiap nasabah				

2. Prosedur Kredit

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Adanya nilai nominal pinjaman yang disetujui sudah sesuai dengan keinginan debitur				
2	Debitur diberikan kesempatan memperbaiki berkas pengajuan pinjaman apabila belum sesuai dengan persyaratan yang diinginkan bank				
3	Bank memberikan biaya kredit kecil terhadap pinjaman debitur				
4	Bank memberikan kemudahan kepada debitur dengan tidak mempersulit proses administrasi				
5	Debitur mendapat informasi keputusan permohonan kredit yang diajukan kurang lebih satu minggu dari pengajuan				
6	Apabila pengajuan pinjaman diterima maka pinjaman dapat di cairkan pada hari itu juga selama masih jam kerja				
7	Sistem birokrasi tidak mempersulit debitur dalam melakukan pinjaman				
8	Bank membantu debitur apabila akses kreditnya lambat				
9	Persyaratan transaksi yang dilakukan bank memberikan petunjuk yang jelas kepada debitur dalam melakukan pinjaman				
10	Bank membuat surat referensi yang dibutuhkan untuk melampirkan berkas yang diminta sebagai jaminan dalam proses pinjaman				

**3. Keputusan Pedagang Pasar Legi Yogyakarta dalam Memilih Penggunaan
Jasa Pinjaman Modal yang Ditawarkan oleh Teras Bank BRI**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pegawai Bank BRI membantu nasabah dalam mengecek berkas yang akan di ajukan				
2	Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Bank BRI sudah memuaskan				
3	Kredit yang diberikan oleh Bank BRI mampu membantu dalam memenuhi kebutuhan				
4	Mudah dalam melakukan angsuran kredit pada Bank BRI				
5	Kurangnya informasi tentang pengambilan kredit pada Bank BRI				
6	Informasi yang disampaikan oleh pegawai Bank BRI dapat diterima dengan baik oleh nasabah				
7	Lokasi bank BRI strategis				
8	Lokasi Bank BRI dekat dengan pasar sehingga memudahkan pedagang				
9	Pelayanan yang diberikan Bank BRI menjadi suatu alasan untuk mengambil kredit				
10	Saya lebih mementingkan pelayanan yang baik dari pada kemudahan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit				

DATA VALIDITAS

No	Pelayanan										Prosedur Kredit										Keputusan_Pedagang										Jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	1	4	3	2	2	2	2	92
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	103
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	100
4	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	66
5	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	98
6	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	104
7	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	99
8	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	54
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	101
10	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	97
11	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	63
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	91
13	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	106
14	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	4	1	1	2	4	1	1	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	68
15	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	90
16	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	113
17	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	97
18	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	2	1	1	1	2	1	1	4	2	82
19	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	100
20	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	103
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	104
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	96
23	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	69
24	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	107
25	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	106
26	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	106
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	87
28	3	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	96
29	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	109
30	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	101
31	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	102
32	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	2	2	1	4	72
33	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	114
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	91
35	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	99

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL PELAYANAN

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.960	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P_1	28.1429	52.773	.851	.955
P_2	28.2000	52.694	.875	.954
P_3	28.3714	53.946	.784	.957
P_4	28.3143	53.634	.813	.956
P_5	28.1429	53.126	.823	.956
P_6	28.3143	52.928	.808	.957
P_7	28.2286	52.476	.870	.954
P_8	28.3143	52.692	.857	.955
P_9	28.2857	54.328	.775	.958
P_10	28.2857	53.681	.766	.958

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL PENGAJUAN KREDIT

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PK_1	28.3143	22.810	.691	.858
PK_2	28.3143	23.104	.611	.864
PK_3	28.3714	21.829	.783	.850
PK_4	28.3143	21.869	.749	.852
PK_5	28.4286	22.605	.665	.860
PK_6	28.2571	28.197	.033	.894
PK_7	28.3714	21.829	.783	.850
PK_8	28.3143	21.869	.749	.852
PK_9	28.4286	22.605	.665	.860
PK_10	28.2571	28.197	.033	.894

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KEPUTUSAN PEDAGANG

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP_1	27.8286	41.558	.717	.926
KP_2	27.7429	40.432	.795	.922
KP_3	27.8857	41.222	.771	.924
KP_4	27.8571	40.361	.808	.922
KP_5	27.8857	41.339	.760	.924
KP_6	27.9143	42.081	.735	.926
KP_7	27.9143	40.845	.756	.924
KP_8	28.1143	41.987	.730	.926
KP_9	28.0000	43.824	.576	.933
KP_10	27.8571	42.067	.680	.928

RANGKUMAN DATA RESPONDEN PENELITIAN

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir
1	Laki-laki	18-28 Tahun	SMA
2	Perempuan	18-28 Tahun	SMA
3	Perempuan	18-28 Tahun	Sarjana
4	Perempuan	18-28 Tahun	Sarjana
5	Perempuan	18-28 Tahun	Sarjana
6	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
7	Laki-laki	18-28 Tahun	Sarjana
8	Perempuan	18-28 Tahun	Sarjana
9	Perempuan	18-28 Tahun	Sarjana
10	Perempuan	18-28 Tahun	Sarjana
11	Perempuan	18-28 Tahun	SMA
12	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
13	Laki-laki	18-28 Tahun	Sarjana
14	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
15	Perempuan	18-28 Tahun	Sarjana
16	Perempuan	18-28 Tahun	SMA
17	Perempuan	18-28 Tahun	SMA
18	Perempuan	18-28 Tahun	SMA
19	Perempuan	29-39 Tahun	SMA
20	Laki-laki	18-28 Tahun	SMA
21	Perempuan	29-39 Tahun	SMA
22	Laki-laki	18-28 Tahun	SMA
23	Perempuan	29-39 Tahun	SMA
24	Perempuan	29-39 Tahun	SMA
25	Perempuan	29-39 Tahun	SMA
26	Perempuan	29-39 Tahun	SMA
27	Laki-laki	18-28 Tahun	SMA
28	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
29	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
30	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
31	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
32	Perempuan	29-39 Tahun	SMA
33	Perempuan	> 40 Tahun	SMA
34	Perempuan	> 40 Tahun	SMA

35	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
36	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
37	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
38	Perempuan	29-39 Tahun	SMA
39	Perempuan	18-28 Tahun	Sarjana
40	Perempuan	18-28 Tahun	Sarjana
41	Perempuan	18-28 Tahun	SMA
42	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
43	Perempuan	29-39 Tahun	SMA
44	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
45	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
46	Perempuan	18-28 Tahun	Sarjana
47	Perempuan	18-28 Tahun	Sarjana
48	Perempuan	18-28 Tahun	SMA
49	Perempuan	18-28 Tahun	Sarjana
50	Perempuan	29-39 Tahun	SMA
51	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
52	Laki-laki	18-28 Tahun	Sarjana
53	Laki-laki	18-28 Tahun	Sarjana
54	Laki-laki	18-28 Tahun	Sarjana
55	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana
56	Perempuan	29-39 Tahun	Sarjana

HASIL UJI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequency Table

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	9	16.1	16.1	16.1
	Perempuan	47	83.9	83.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-28 Tahun	28	50.0	50.0	50.0
	29-39 Tahun	26	46.4	46.4	96.4
	> 40 Tahun	2	3.6	3.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	23	41.1	41.1	41.1
	Sarjana	33	58.9	58.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

DATA PENELITIAN

No	Pelayanan										Jml	Prosedur Kredit								Jml	Keputusan Pedagang										Jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	24	3	3	3	4	3	4	3	3	26	3	3	2	1	3	4	3	3	4	4	30
2	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	28	1	1	2	1	1	1	1	2	10	3	3	3	1	1	4	1	1	1	1	19
3	3	1	3	4	3	4	3	4	2	3	30	3	1	4	4	4	4	4	4	28	3	3	2	1	1	4	4	4	4	4	30
4	1	3	4	4	1	2	1	3	2	2	23	3	1	1	4	1	4	1	1	16	3	3	3	1	1	4	1	4	1	1	22
5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	4	30	1	2	4	2	1	2	1	1	14	2	1	1	1	1	4	4	1	4	2	21
6	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	33	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	14
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	3	3	3	1	3	1	1	17	1	3	1	1	1	4	2	1	1	1	16
8	4	2	1	3	2	2	2	1	1	4	22	1	1	1	1	2	1	2	4	13	1	3	3	2	1	4	2	4	4	2	26
9	3	3	4	4	3	1	1	3	1	4	27	1	1	1	1	2	1	2	1	10	2	3	3	1	1	4	1	1	4	1	21
10	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	17	1	1	2	3	1	3	1	2	14	1	3	3	1	1	1	2	1	2	1	16
11	1	1	3	4	4	3	1	3	1	3	24	2	1	4	1	2	1	2	4	17	1	1	1	1	1	4	4	4	1	2	20
12	3	3	1	1	1	1	1	2	3	3	19	1	1	4	1	4	1	4	1	17	1	3	3	1	1	1	2	4	2	1	19
13	3	3	4	4	1	3	3	1	1	2	25	3	4	4	2	1	2	1	4	21	3	3	1	1	1	4	2	4	4	1	24
14	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	23	1	1	1	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	1	4	1	4	4	1	26
15	1	1	1	4	4	1	1	1	1	3	18	2	1	1	4	4	4	4	4	24	2	1	3	2	1	1	1	4	4	1	20
16	3	3	2	1	4	1	2	1	2	2	21	4	3	4	1	1	1	1	4	19	2	3	1	1	1	4	2	4	4	4	26
17	4	2	2	4	2	3	3	1	2	3	26	1	2	1	4	1	4	1	4	18	1	1	1	1	1	3	1	4	4	3	20
18	3	3	1	4	1	1	1	2	3	4	23	2	1	3	1	2	1	2	4	16	1	1	1	1	1	4	2	4	4	3	22
19	3	3	1	1	1	1	1	2	2	4	19	2	1	1	1	3	1	3	4	16	1	1	1	1	1	2	1	4	4	3	19
20	4	3	3	2	3	1	1	3	1	4	25	1	1	3	3	3	3	3	3	20	1	1	2	1	1	2	1	4	4	3	20
21	3	1	1	4	2	1	1	1	2	3	19	3	1	1	1	4	1	4	4	19	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4	19
22	1	3	1	1	2	1	1	2	3	3	18	1	2	1	1	4	1	4	1	15	1	1	1	1	1	3	1	4	1	3	17
23	4	2	3	4	1	3	1	3	2	3	26	3	3	4	1	3	1	3	3	21	1	4	4	2	1	3	1	1	4	4	25
24	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	32	3	1	4	4	4	4	4	4	28	2	4	4	2	4	4	1	4	1	4	30
25	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	28	1	2	1	1	1	1	1	3	11	1	4	4	1	1	4	1	1	4	3	24
26	4	2	4	1	3	1	2	1	1	3	22	3	3	3	2	1	2	1	4	19	1	1	1	2	1	2	4	4	1	3	20
27	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	30	3	3	4	4	3	4	3	3	27	1	4	4	4	4	3	1	1	1	4	27
28	4	4	4	3	1	2	3	3	3	3	30	2	3	3	3	3	3	3	3	23	1	4	4	4	4	3	1	1	1	4	27
29	2	2	2	3	2	3	1	3	2	1	21	3	3	3	2	1	2	1	3	18	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	25
30	3	1	1	4	4	1	1	3	3	4	25	3	1	1	2	4	2	4	4	21	4	4	1	2	4	2	1	1	4	3	26
31	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	33	3	1	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2	4	4	1	1	4	4	32
32	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28	3	3	3	3	1	3	1	4	21	2	1	4	1	4	4	1	1	4	4	26
33	4	1	1	2	1	2	1	2	3	4	21	3	2	1	3	1	3	1	2	16	2	4	1	1	4	3	1	1	3	3	23
34	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32	3	2	3	1	3	1	3	3	19	1	1	4	2	4	3	1	1	1	3	21
35	2	1	1	2	4	1	1	3	1	3	19	4	1	2	1	3	1	3	4	19	1	4	1	1	4	3	1	1	3	3	22

36	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	32	3	3	3	1	3	1	3	3	20	4	4	4	2	4	3	1	1	1	3	27
37	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	25	3	2	1	2	1	2	1	4	16	3	4	2	3	4	3	1	1	1	3	25
38	1	3	4	3	3	3	2	2	3	1	25	3	1	4	2	4	2	4	4	24	4	4	2	3	4	3	2	2	1	2	27
39	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	15	3	1	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	31
40	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	17	1	3	3	2	3	2	3	3	20	3	3	4	2	4	3	1	3	1	3	27
41	3	3	3	3	4	3	3	1	1	3	27	1	3	3	1	3	1	3	3	18	1	3	1	1	3	3	3	1	1	4	21
42	1	3	2	4	4	1	2	3	2	3	25	3	1	4	1	1	1	1	4	16	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	24
43	3	1	3	4	3	1	3	1	2	3	24	2	1	3	2	1	2	1	3	15	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2	21
44	1	4	4	2	4	3	1	2	3	1	25	1	2	1	3	1	3	1	4	16	3	3	2	1	3	3	1	1	2	2	21
45	3	4	3	3	1	3	3	1	3	3	27	3	4	3	3	1	3	1	3	21	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26
46	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	17	3	2	1	3	1	3	1	2	16	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	15
47	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2	18	1	1	4	2	1	2	1	1	13	1	1	3	3	1	1	1	1	1	4	17
48	2	1	2	2	2	1	3	2	2	4	21	1	2	3	1	1	1	1	3	13	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	20
49	3	1	1	4	1	1	1	1	2	2	17	2	2	1	1	2	1	2	4	15	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	15
50	1	1	3	2	3	1	1	3	1	3	19	2	2	1	1	2	1	2	4	15	2	2	1	1	3	3	2	1	1	3	19
51	4	1	2	2	3	3	2	1	1	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	23
52	4	3	2	4	1	1	3	1	3	3	25	2	1	3	2	1	2	1	4	16	2	2	1	1	3	3	1	1	3	3	20
53	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	18	1	1	1	2	1	2	1	3	12	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	16
54	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	31	4	4	4	3	1	3	1	4	24	3	3	1	1	3	4	4	4	3	3	29
55	3	3	1	1	4	1	1	3	4	4	25	3	1	1	2	4	2	4	4	21	1	1	2	1	3	4	4	4	3	3	26
56	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	30	1	1	4	3	4	3	4	3	23	1	1	2	1	3	4	3	4	4	3	26

HASIL UJI DESKRIPTIF

Statistics

		Pelayanan	Prosedur_ Kredit	Keputusan_ Pedagang
N	Valid	56	56	56
	Missing	0	0	0
Mean		24.2143	18.4464	22.6964
Median		25.0000	18.0000	22.0000
Mode		25.00	16.00	26.00
Std. Deviation		4.87186	4.85019	4.44735
Minimum		15.00	8.00	14.00
Maximum		33.00	28.00	32.00

RUMUS PERHITUNGAN KATEGORISASI

Pelayanan					
Skor Max	4	x	10	=	40
Skor Min	1	x	10	=	10
Mi	50	/	2	=	25
Sdi	30	/	6	=	5
Baik	: $X \geq M + SD$				
Cukup	: $M - SD \leq X < M + SD$				
Kurang	: $X \leq M - SD$				
Kategori	Skor				
Baik	:	X	\geq	30.00	
Cukup	:	20.00	\leq	X	< 30.00
Kurang	:	X	<	20.00	

Prosedur Kredit					
Skor Max	4	x	8	=	32
Skor Min	1	x	8	=	8
Mi	40	/	2	=	20
Sdi	24	/	6	=	4
Baik	: $X \geq M + SD$				
Cukup	: $M - SD \leq X < M + SD$				
Kurang	: $X \leq M - SD$				
Kategori	Skor				
Baik	:	X	\geq	24.00	
Cukup	:	16.00	\leq	X	< 24.00
Kurang	:	X	<	16.00	

RUMUS PERHITUNGAN KATEGORISASI

Keputusan Pedagang					
Skor Max	4	x	10	=	40
Skor Min	1	x	10	=	10
Mi	50	/	2	=	25
Sdi	30	/	6	=	5
Baik	: $X \geq M + SD$				
Cukup	: $M - SD \leq X < M + SD$				
Kurang	: $X \leq M - SD$				
Kategori	Skor				
Baik	:	X	\geq	30.00	
Cukup	:	20.00	\leq	X	< 30.00
Kurang	:	X	<	20.00	

RANGKUMAN HASIL UJI KATEGORISASI

No	Pelayanan	KTG	Prosedur_Kredit	KTG	Keputusan_Pedagang	KTG
1	24	Cukup	26	Baik	30	Baik
2	28	Cukup	10	Kurang	19	Kurang
3	30	Baik	28	Baik	30	Baik
4	23	Cukup	16	Cukup	22	Cukup
5	30	Baik	14	Kurang	21	Cukup
6	33	Baik	8	Kurang	14	Kurang
7	30	Baik	17	Cukup	16	Kurang
8	22	Cukup	13	Kurang	26	Cukup
9	27	Cukup	10	Kurang	21	Cukup
10	17	Kurang	14	Kurang	16	Kurang
11	24	Cukup	17	Cukup	20	Cukup
12	19	Kurang	17	Cukup	19	Kurang
13	25	Cukup	21	Cukup	24	Cukup
14	23	Cukup	18	Cukup	26	Cukup
15	18	Kurang	24	Baik	20	Cukup
16	21	Cukup	19	Cukup	26	Cukup
17	26	Cukup	18	Cukup	20	Cukup
18	23	Cukup	16	Cukup	22	Cukup
19	19	Kurang	16	Cukup	19	Kurang
20	25	Cukup	20	Cukup	20	Cukup
21	19	Kurang	19	Cukup	19	Kurang
22	18	Kurang	15	Kurang	17	Kurang
23	26	Cukup	21	Cukup	25	Cukup
24	32	Baik	28	Baik	30	Baik
25	28	Cukup	11	Kurang	24	Cukup
26	22	Cukup	19	Cukup	20	Cukup
27	30	Baik	27	Baik	27	Cukup
28	30	Baik	23	Cukup	27	Cukup
29	21	Cukup	18	Cukup	25	Cukup
30	25	Cukup	21	Cukup	26	Cukup
31	33	Baik	28	Baik	32	Baik
32	28	Cukup	21	Cukup	26	Cukup
33	21	Cukup	16	Cukup	23	Cukup
34	32	Baik	19	Cukup	21	Cukup
35	19	Kurang	19	Cukup	22	Cukup
36	32	Baik	20	Cukup	27	Cukup

37	25	Cukup	16	Cukup	25	Cukup
38	25	Cukup	24	Baik	27	Cukup
39	15	Kurang	28	Baik	31	Baik
40	17	Kurang	20	Cukup	27	Cukup
41	27	Cukup	18	Cukup	21	Cukup
42	25	Cukup	16	Cukup	24	Cukup
43	24	Cukup	15	Kurang	21	Cukup
44	25	Cukup	16	Cukup	21	Cukup
45	27	Cukup	21	Cukup	26	Cukup
46	17	Kurang	16	Cukup	15	Kurang
47	18	Kurang	13	Kurang	17	Kurang
48	21	Cukup	13	Kurang	20	Cukup
49	17	Kurang	15	Kurang	15	Kurang
50	19	Kurang	15	Kurang	19	Kurang
51	22	Cukup	24	Baik	23	Cukup
52	25	Cukup	16	Cukup	20	Cukup
53	18	Kurang	12	Kurang	16	Kurang
54	31	Baik	24	Baik	29	Cukup
55	25	Cukup	21	Cukup	26	Cukup
56	30	Baik	23	Cukup	26	Cukup

HASIL UJI KATEGORISASI

Frequency Table

Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	12	21.4	21.4	21.4
	Sedang	30	53.6	53.6	75.0
	Rendah	14	25.0	25.0	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Prosedur_Kredit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	10	17.9	17.9	17.9
	Sedang	32	57.1	57.1	75.0
	Rendah	14	25.0	25.0	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Keputusan_Pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	5	8.9	8.9	8.9
	Sedang	38	67.9	67.9	76.8
	Rendah	13	23.2	23.2	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Pelayanan	Prosedur_ Kredit	Keputusan_ Pedagang
N		56	56	56
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	24.2143	18.4464	22.6964
	Std. Deviation	4.87186	4.85019	4.44735
Most Extreme Differences	Absolute	.108	.104	.113
	Positive	.108	.104	.113
	Negative	-.097	-.060	-.110
Kolmogorov-Smirnov Z		.806	.776	.844
Asymp. Sig. (2-tailed)		.534	.583	.474

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

HASIL UJI LINIERITAS

Means

Keputusan_Pedagang * Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan_Pedagang * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	411.889	15	27.459	1.625	.110
		Linearity	150.770	1	150.770	8.922	.005
		Deviation from Linearity	261.120	14	18.651	1.104	.384
	Within Groups		675.950	40	16.899		
	Total		1087.839	55			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Keputusan_Pedagang * Pelayanan	.372	.139	.615	.379

Keputusan_Pedagang * Prosedur_Kredit

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan_Pedagang * Prosedur_Kredit	Between Groups	(Combined)	787.750	17	46.338	5.868	.000
		Linearity	597.970	1	597.970	75.720	.000
		Deviation from Linearity	189.780	16	11.861	1.502	.150
	Within Groups		300.089	38	7.897		
Total			1087.839	55			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Keputusan_Pedagang * Prosedur_Kredit	.741	.550	.851	.724

HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Prosedur_Kredit, Pelayanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keputusan_Pedagang

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 ^a	.597	.581	2.87722

a. Predictors: (Constant), Prosedur_Kredit, Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	649.084	2	324.542	39.203	.000 ^a
	Residual	438.755	53	8.278		
	Total	1087.839	55			

a. Predictors: (Constant), Prosedur_Kredit, Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan_Pedagang

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.062	2.245		2.700	.009		
	Pelayanan	.203	.082	.222	2.485	.016	.953	1.049
	Prosedur_Kredit	.636	.082	.693	7.759	.000	.953	1.049

a. Dependent Variable: Keputusan_Pedagang

HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Prosedur_Kredit, Pelayanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keputusan_Pedagang

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 ^a	.597	.581	2.87722

a. Predictors: (Constant), Prosedur_Kredit, Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	649.084	2	324.542	39.203	.000 ^a
	Residual	438.755	53	8.278		
	Total	1087.839	55			

a. Predictors: (Constant), Prosedur_Kredit, Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan_Pedagang

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.062	2.245		2.700	.009
	Pelayanan	.203	.082	.222	2.485	.016
	Prosedur_Kredit	.636	.082	.693	7.759	.000

a. Dependent Variable: Keputusan_Pedagang

HASIL UJI SE&SR

No	Nama Variabel Independent	SE	SR
1	Pelayanan	8.3%	13.9%
2	Prosedur_Kredit	51.4%	86.1%
Total		59.7%	100.0%