

**PENGARUH PELAYANAN, FAKTOR SOSIAL, FAKTOR PRIBADI, DAN
PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL
KREDIT PADA PENGUSAHA GERABAH**
(Studi Pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul,
Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Oleh:
SURYA HARI SAPUTRA
13812141018

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
JURUSAN PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2017**

**PENGARUH PELAYANAN, FAKTOR SOSIAL, FAKTOR PRIBADI, DAN
PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL
KREDIT PADA PENGUSAHA GERABAH**
(Studi Pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul,
Yogyakarta)

SKRIPSI



Untuk dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi
Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui,
Dosen Pembimbing


Endra Murni Sagoro, S.E., M.Sc.
NIP. 19850409 201012 1 005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:


**PENGARUH PELAYANAN, FAKTOR SOSIAL, FAKTOR PRIBADI, DAN
PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL
KREDIT PADA PENGUSAHA GERABAH**

(Studi Pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul,
Yogyakarta)


Oleh:
SURYA HARI SAPUTRA
13812141018

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 27 Desember 2017 dan
dinyatakan LULUS

DEWAN PENGUJI

Nama	Kedudukan	Tanda Tangan	Tanggal
Dra. Isroah, M.Si. NIP. 19660704 199203 2 003	Ketua Penguji		17-1-2018
Endra Murti Sagoro, S.E., M.Sc. NIP. 19850409 201012 1 005	Sekretaris Penguji		17-1-2018
Prof. Sukirno, S.Pd., M.Si., Ph.D. NIP. 19690414 1994031 002	Penguji Utama		11-1-2018

Yogyakarta, 18 Januari 2018
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan


Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Surya Hari Saputra

NIM : 13812141018

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan
Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit
pada Pengusaha Gerabah (Studi Pada Pengusaha Gerabah
Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul, Yogyakarta)

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

Yogyakarta,
Penulis,



Surya Hari Saputra
NIM. 13812141018

MOTTO

“Whatever problems you experience remain calm”

(Surya Hari Saputra)

“Hidup itu indah jika kita mengerti cara menghargainya”

(Surya Hari Saputra)

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SwT. sebuah karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Suroto dan Ibu Sunari yang senantiasa mendoakan, menyemangati, memotivasi, dan memberi dukungan selama ini.
2. Ketiga saudara saya yang senantiasa mendoakan, menyemangati, memotivasi, dan memberi dukungan selama ini.
3. Seluruh Dosen dan Guru yang telah mendidik, mengajarkan ilmu, dan memberi dukungan sampai sejauh ini.

**PENGARUH PELAYANAN, FAKTOR SOSIAL, FAKTOR PRIBADI, DAN PROSEDUR
KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL KREDIT
PADA PENGUSAHA GERABAH**

(Studi Pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul,
Yogyakarta)

Oleh :
Surya Hari Saputra
13812141018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan, pengaruh Faktor Sosial, pengaruh Faktor Pribadi dan pengaruh Prosedur Kredit secara parsial terhadap Keputusan Mengambil Kredit dan pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit secara simultan terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah.

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengusaha gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul yang berjumlah 348 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* sebanyak 186 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas menggunakan *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas dan uji linearitas. Uji asumsi klasik meliputi uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas. Uji hipotesis menggunakan regresi sederhana dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit pada pengusaha gerabah Desa Kasongan dengan t_{hitung} (12,014) lebih besar dari pada t_{tabel} (1,973) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00. (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan Faktor Sosial terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit pada pengusaha gerabah Desa Kasongan dengan t_{hitung} (5,044) lebih besar dari pada t_{tabel} (1,973) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00. (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan Faktor Pribadi terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit pada pengusaha gerabah Desa Kasongan dengan t_{hitung} (18,844) lebih besar dari pada t_{tabel} (1,973) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00. (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan Prosedur Kredit terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit pada pengusaha gerabah Desa Kasongan dengan t_{hitung} (18,720) lebih besar daripada t_{tabel} (1,973) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00. (5) terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit secara bersama-sama terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit pada pengusaha gerabah Desa Kasongan dengan F_{hitung} (207,098) lebih besar dari pada F_{tabel} (2,42), dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00.

Kata Kunci: Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Prosedur Kredit, Keputusan

THE INFLUENCE OF THE MINISTRY, SOCIAL FACTORS, PERSONAL FACTORS, AND CREDIT PROCEDURES AGAINST DECISIONS TAKE CREDIT ON ENTREPRENEUR POTTERY

(Study on the Vessel Pottery of Kasongan Village, Kasihan Sub-district, Bantul, Yogyakarta)

By :

Surya Hari Saputra

13812141018

ABSTRACT

This research aims to know the influence of Social Factors, the influence of the Ministry, the influence of Personal Factors and the influence of Credit Procedures partially against the decision of taking credit and influence Factors of service, social, Personal Factors, and Credit procedures simultaneously against a decision in taking credit on Pottery Entrepreneurs.

This study belongs to a comparative causal study. Population in this research were all entrepreneurs of pottery Kasongan Village, Kasihan District, Bantul which amounted to 348 people. Sampling technique used random sampling counted 186 respondents. Data collection techniques used questionnaires. Test validity used Product Moment and reliability test used Cronbach's Alpha formula. The prerequisite analysis test includes normality test and linearity test. Classic assumption tests include heteroscedasticity test and multicollinearity test. Hypothesis test used simple regression and multiple regression analysis.

The result of this research show that (1) there is positive and significant influence of Service to Decision in Taking Credit in Kasongan Village vessel with t_{count} (12,014) bigger than t_{table} (1,973) and its significance value less than 0,05 is 0,00. (2) there is a positive and significant influence of Social Factor to Decision in Taking Credit in Kasongan village vessel with t_{count} (5,044) bigger than t_{table} (1,973) and its significance value less than 0,05 is 0,00. (3) there is a positive and significant influence of Personal Factor to Decision in Taking Credit in Kasongan Village vessel with t_{count} (18,844) bigger than t_{table} (1,973) and its significance value less than 0,05 is 0,00. (4) there is a positive and significant influence Credit Procedure to Decision in Taking Credit in Kasongan Village vessel with t_{count} (18,720) is bigger than t_{table} (1,973) and its significance value is less than 0,05 that is 0,00. (5) there is a positive and significant influence of Service, Social Factor, Personal Factor, and Credit Procedure simultaneously to the Decision in Taking Credit to the Kasongan vessel entrepreneur Kasongan with F_{count} (207,098) bigger than F_{table} (2.42), and the significance value is less than 0.05 ie 0.00.

Keywords: Services, Social Factors, Personal Factors, Credit Procedures, Decisions

KATA PENGANTAR

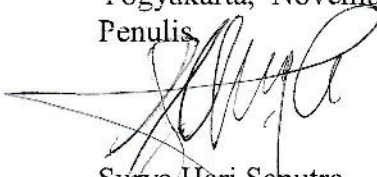
Dengan nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Segala puji hanya milik Allah SwT., Dzat yang memiliki segala kesempurnaan, yang telah melimpahkan segala bentuk kenikmatan, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah (Studi Pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul, Yogyakarta)" dengan baik. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Ak., CA., Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Dr. Siswanto, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dalam mengambil mata kuliah setiap semester.
5. Endra Murti Sagoro, S.E., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.

8. Bapak Subagio selaku pengurus UPT (unit pelayanan teknis) yang telah berkenan memberikan izin penelitian.
9. Seluruh Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul Yogyakarta yang telah membantu selama pelaksanaan penelitian.
10. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan memperoleh balasan dari Allah SwT. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir Skripsi ini masih banyak kekurangan. Jadi saran dan masukan untuk perbaikan penelitian ini sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Yogyakarta, November 2017
Penulis,



Surya Hari Saputra
NIM. 13812141018

DAFTAR ISI

	Hal.
JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
1. Keputusan Mengambil Kredit	10
a. Pengertian Keputusan.....	10
b. Pengertian Kredit	11
c. Tujuan Kredi	12
d. Jenis-jenis Kredit.....	13
e. Prinsip-prinsip Kredit.....	14
f. Pengertian Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit.....	15
g. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mengambil Kredit	16
h. Proses Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit....	18
2. Pelayanan	21
a. Pengertian Pelayanan	21
b. Pentingnya Pelayanan terhadap Nasabah.....	22
c. Indikator Pelayanan.....	24
3. Faktor Sosial	25
a. Kelompok Referensi.....	26
b. Keluarga	26
c. Peran dan Status	27
4. Faktor Pribadi.....	27
a. Usia dan Tahap Siklus Hidup.....	27
b. Pekerjaan dan Keadaan Ekonomi.....	27

c. Kepribadian dan Konsep Diri.....	28
d. Gaya Hidup dan Nilai.....	28
5. Prosedur Kredit	29
a. Pengertian Prosedur Kredit	29
b. Indikataor Prosedur Kredit.....	31
6. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah	33
a. Pengertian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah	33
b. Permasalahan yang Dihadapi UMKM	34
B. Penelitian yang Relevan	36
C. Kerangka Berpikir	44
D. Paradigma Penelitian.....	49
E. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III. METODE PENELITIAN.....	51
A. Jenis Penelitian.....	51
B. Tempat dan Waktu Penelitian	52
C. Variabel Penelitian	52
D. Devinisi Oprasional Variabel.....	53
E. Populasi dan Sampel Penelitian	56
F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
G. Instrumen Penelitian.....	59
H. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	61
I. Metode Analisis Data.....	65
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
A. Deskripsi Data Penelitian	73
B. Statistik Deskriptif	79
C. Uji Prasyarat Analisis.....	86
D. Hasil Uji Hipotesisi	89
E. Pembahasan Hasil Penelitian	103
F. Keterbatasan Penelitian	114
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	124

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. Data Jumlah Pengusaha	57
Tabel 2. Kisi-kisi	60
Tabel 3. Skor Skala <i>Likert</i>	61
Tabel 4. Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 6. Jenis Kelamin Responden	74
Tabel 7. Umur Responden.....	75
Tabel 8. Tingkat Pendidikan	76
Tabel 9. Pernah Mengambil Pinjaman	77
Tabel 10. Saldo Piutang Responden.....	78
Tabel 11. Penilaian Responden Tentang Pelayanan	80
Tabel 12. Penilaian Responden Tentang Faktor Sosial.....	81
Tabel 13. Penilaian Responden Tentang Faktor Pribadi.....	82
Tabel 14. Penilaian Responden Tentang Prosedur Kredit	83
Tabel 15. Penilaian Responden Tentang Keputusan Mengambil Kredit	85
Tabel 16. Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 17. Hasil Uji Linieritas.....	87
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinieritas	88
Tabel 19. Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
Tabel 20. Hasil Analisis Regresi Sederhana Pelayanan terhadap Keputusan Mengambil Kredit	90
Tabel 21. Hasil Analisis Regresi Sederhana Faktor Sosial terhadap Keputusan Mengambil Kredit	92
Tabel 22. Hasil Analisis Regresi Sederhana Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit	94
Tabel 23. Hasil Analisis Regresi Sederhana Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit	96
Tabel 24. Hasil Regresi Linier Berganda.....	98

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1. Paradigma Penelitian.....	49
Gambar 2. <i>Pie Chart</i> Kecendrungan Data Jenis Kelamin Responden.....	75
Gambar 3. <i>Pie Chart</i> Kecendrungan Data Umur Responden	76
Gambar 4. <i>Pie Chart</i> Kecendrungan Data Tingkat Pendidikan Responden	77
Gambar 5. <i>Pie Chart</i> Kecendrungan Data Pernah Mengambil Kredit.....	78
Gambar 6. <i>Pie Chart</i> Kecendrungan Data Saldo Piutang Responden	79
Gambar 7. <i>Pie Chart</i> Kecendrungan Data Penilaian Responden terhadap Pelayanan	80
Gambar 8. <i>Pie Chart</i> Kecendrungan Data Penilaian Responden terhadap Faktor Sosial.....	81
Gambar 9. <i>Pie Chart</i> Kecendrungan Data Penilaian Responden terhadap Faktor Pribadi.....	83
Gambar 10. <i>Pie Chart</i> Kecendrungan Data Penilaian Responden terhadap Prosedur Kredit	84
Gambar 11. <i>Pie Chart</i> Kecendrungan Data Penilaian Responden terhadap Keputusan Mengambil Kredit	85

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran 1. Kuesioner Uji Instrumen Penelitian	126
Lampiran 2. Rekap Data Uji Instrumen Penelitian	134
Lampiran 3. Hasil Uji Validas dan Reliabilitas	139
Lampiran 4. Rekap Data Penelitian	154
Lampiran 5. Frekuensi Karakteristik Responden.....	179
Lampiran 6. Frekuensi Variabel.....	181
Lampiran 7. Uji Regresi Linier Sederhana	190
Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	198
Lampiran 9. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	200
Lampiran 10. Surat Ijin Penelitian	206

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bentuk usaha yang paling banyak di Indonesia adalah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Hal inilah yang dapat dilihat dari banyaknya jumlah pengusaha di negara republik Indonesia ini. Dari usaha di bidang jasa, usaha perdagangan, usaha produksi rumahan, dan lain sebagainya. Dalam kontribusinya terhadap negara, usaha mikro, kecil, dan menengah juga memiliki peran penting terhadap penciptaan investasi nasional, pembangunan dan pertumbuhan ekonomi, tidak hanya di negara-negara maju. Di Indonesia peranan UMKM sangat penting dalam mengatasi masalah pengangguran. Dengan banyak menyerap tenaga kerja UMKM juga mempunyai peran strategis dalam upaya pemerintah dalam memerangi kemiskinan dan pengangguran.

Berdasarkan informasi dari kementerian Bagian Data – Biro Perencanaan Kementerian Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia, UMKM banyak memberi kontribusi diantaranya kontribusi UMKM terhadap penciptaan investasi nasional pada tahun 2007 tercatat sebesar Rp461,10 triliun atau 52,99% dari total investasi nasional sebesar Rp870,17 triliun. Sedangkan pada tahun 2008 mengalami peningkatan sebesar Rp179,27 triliun atau 38,88% menjadi Rp640,38 triliun. Kontribusi UMKM dalam penyerapan tenaga kerja nasional pada tahun 2008, UMKM mampu menyerap tenaga kerja sebesar 90.896.270 orang atau 97,04% dari total penyerapan tenaga kerja,

jumlah ini meningkat sebesar 2,43%. Dapat disimpulkan bahwa UMKM merupakan pilar utama perekonomian Indonesia (Warsono, dkk, 2010 : 3-5).

Terdapat beberapa lembaga keuangan yang tumbuh dan berkembang untuk membantu kegiatan usaha masyarakat menengah ke bawah dan UMKM baik dari lembaga keuangan formal (bank) maupun lembaga keuangan non-bank. Namun selama ini UMKM terkendala akses pendanaan ke lembaga keuangan formal, hal tersebut dikarenakan kurangnya aksesibilitas usaha mikro dan kecil kepada lembaga keuangan formal terutama informasi dan persyaratan kredit, tidak adanya agunan kredit, kurangnya kemampuan manajemen keuangan, rendahnya kualitas sumberdaya manusia, dan terbatasnya kompetensi kewirausahaan dan permodalan (Bank Indonesia, 2005). Berdasarkan prasarvei yang saya telah lakukan terhadap beberapa pengusaha gerabah di Desa Kasongan, terutama pada pengusaha yang belum pernah mengambil kredit. Alasan mereka tidak mengambil kredit karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi untuk melakukan proses pengambilan kredit, mereka lebih memilih untuk menjual sebagian harta mereka seperti sawah, motor, kebun untuk modal menjalankan usahanya (Survei Primer ,2017).

Semakin banyaknya kebutuhan ekonomi yang harus dipenuhi oleh pengusaha dalam hal memenuhi kebutuhan pribadi atau kebutuhan usahanya. Para pengusaha banyak memilih untuk melakukan keputusan pengambilan kredit pada lembaga keuangan yang bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan yang berdampak baik untuk keberhasilan usahanya. Menurut Griffin (2002) keputusan pengambilan kredit yang dilakukan oleh seorang

pengusaha merupakan suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. Keputusan ini penting dilakukan sebelum pengusaha mengambil kredit pada lembaga keuangan supaya tidak terjadi hambatan pada saat pengambilan kredit dan memperoleh apa yang diharapkan.

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

Keputusan kredit yang diambil oleh nasabah tidak hanya dilihat dari faktor dalam perusahaan itu sendiri yaitu kualitas pelayanan dan prosedur kredit, namun dalam mengambil keputusan dalam pengambilan kredit menurut Kotler (2012: 173- 181) dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, 1) faktor budaya meliputi kultur, sub kultur, dan kelas sosial, 2) faktor sosial meliputi kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status, 3) faktor pribadi meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep pribadi, serta gaya hidup dan nilai. Dalam penelitian ini, penulis mengambil beberapa faktor sebagai variabel yakni faktor sosial dan pribadi yang mempengaruhi keputusan pengusaha dalam mengambil kredit pada lembaga keuangan.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan, maka Pelayanan bank dikatakan baik, hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri pelanggan dan mendorong pengusaha untuk melakukan pengambilan kredit lagi. Sebaiknya jika bank tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pengusaha, berarti pelayanan tersebut kurang baik dan pengusaha tidak akan tertarik lagi mengambil kredit. Jadi pelayanan yang dilakukan pihak lembaga keuangan dapat mempengaruhi minat pengusaha dalam mengambil kredit.

Kondisi sosial seseorang pada umumnya pengusaha UMKM berada pada kondisi sosial yang mendukung untuk melakukan pengambilan kredit seperti sesama pengusaha dan keluarga. Sesama pengusaha dapat mempengaruhi keputusan pengusaha tersebut dalam mengambil kredit. Seseorang dapat melakukan perbandingan dengan rekan pengusahanya, menampung saran dari rekan pengusaha, dan pada akhirnya terbentuk sikap atau perilaku mengambil kredit. Begitu pula dengan keluarga, dorongan keluarga juga menjadi faktor yang memiliki keterkaitan pada pengusaha dalam mengambil kredit. Beberapa contoh kebutuhan keluarga antara lain, biaya, sekolah, biaya pengobatan, renovasi rumah, membeli perabot rumah, dan sebagainya. Jadi kondisi sosial seseorang sangat berpengaruh dalam melakukan proses pengambilan kredit.

Faktor pribadi juga dapat mempengaruhi pengusaha UMKM dalam mengambil kredit. Hal ini terkait dari pengelolaan keuangan. Kemampuan pengelolaan keuangan UMKM yang belum memadai mengakibatkan pengeluaran yang lebih besar dibandingkan pendapatan sedangkan dalam memajukan usaha perlu membutuhkan modal usaha. Terlebih, sangat jarang pengusaha UMKM yang memiliki investasi untuk memenuhi kebutuhan usahanya ataupun dirinya sendiri dimasa yang akan datang. Dalam menutupi pengeluaran dan untuk menambah modal usaha tersebut, pengusaha UMKM memutuskan untuk mengambil kredit. Pada umumnya pengusaha sering mencampur adukkan antara modal usaha dengan dana pribadi sehingga modal yang seharusnya digunakan untuk modal usaha sebagian telah terpakai untuk memenuhi kebutuhan pribadinya. Merujuk pada kondisi tersebut, peneliti menganggap bahwa pengusaha kurang memperhatikan soal pengelolaan dana yang dapat berakibat fatal bagi kemajuan usahanya.

Pengertian prosedur kredit adalah tahapan yang dilakukan lembaga keuangan dalam rangka melayani permintaan pengusaha dalam keputusan pengambilan kredit. Prosedur kredit yang mudah, kecepatan lembaga keuangan dalam melayani pengambilan kredit, dan syarat-syaratnya tidak sulit, dan cepat mengakses pengajuan kredit akan membuat minat pengusaha untuk mengambil kredit kembali dan pengusaha mengajak rekan-rekan mereka untuk mengambil kredit. Apabila pihak pengusaha sulit untuk memahami prosedur-prosedur kredit yang diajukan oleh pihak bank, maka pihak lembaga keuangan pun tidak

akan memberikan pinjaman modal usaha kepada pengusaha yang tidak bisa memenuhi prosedur-prosedur kredit yang telah ditetapkan oleh pihak bank.

Pelayanan yang memuaskan, kondisi sosial pengusaha, kepribadian pengusaha dan prosedur kredit yang tidak rumit juga mempengaruhi minat pengusaha UMKM dalam melakukan proses pengambilan kredit pada lembaga keuangan. Berdasarkan masalah tersebut maka mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah (Survei Pada Pengusaha Gerabah Di Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul, Yogyakarta)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terjadi pada Pengusaha Gerabah, antara lain:

1. Persyaratan yang tidak mudah membuat masyarakat lebih memilih menjual sebagian hartanya dibandingkan mengambil kredit pada lembaga keuangan.
2. Kurangnya pelayanan yang baik akan mengurangi minat pengusaha dalam melakukan pengambilan kredit.
3. Kondisi sosial seperti rekan usaha dan keluarga memiliki keterkaitan pada pengusaha gerabah dalam melakukan proses pengambilan kredit.
4. Kemampuan pengelolaan keuangan pengusaha yang belum memadai mengakibatkan pengeluaran yang lebih besar dibandingkan pendapatan.

5. Kurangnya pemahaman pengusaha dalam memahami prosedur-prosedur kredit yang diajukan oleh lembaga keuangan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti membatasi masalah agar hasil penelitian terfokus pada permasalahan dan mencegah adanya penyimpangan. Peneliti membatasi pada faktor – faktor yang mempengaruhi Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit adapun faktor-faktor yang independen yang digunakan dalam penelitian ini sebagai yaitu pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Prosedur Kredit. Sedangkan yang menjadi dependen adalah Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit. Penelitian ini hanya dilakukan pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul pada bulan Maret – Agustus tahun 2017.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul tahun 2017?
2. Bagaimana Pengaruh Faktor Sosial terhadap Keputusan Mengambil kredit pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul tahun 2017?

3. Bagaimana Pengaruh Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul tahun 2017?
4. Bagaimana Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul tahun 2017?
5. Bagaimana Pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul secara bersama-sama pada tahun 2017?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diajukan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul tahun 2017.
2. Pengaruh Faktor Sosial terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul tahun 2017.
3. Pengaruh Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul tahun 2017.

4. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul tahun 2017.
5. Pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul tahun 2017.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi penelitian-penelitian dimasa yang akan datang mengenai Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Prosedur Kredit untuk Pengusaha Gerabah. Serta untuk mendorong dilakukannya penelitian-penelitian tentang Keputusan dalam Mengambil Kredit yang relevan bagi Pengusaha Gerabah atau UMKM dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul, Dinas Koperasi dan UMKM dalam hal pemberdayaan dan pengembangan UMKM.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit

a. Pengertian Keputusan

Keputusan menjadi hal yang sangat penting karena dapat menentukan seseorang dalam mencapai tujuan tertentu. Menurut Salusu (2004: 51) keputusan merupakan pilihan atau lebih kemungkinan. Keputusan sebenarnya bukan pilihan antara benar atau salah melainkan pilihan yang hampir benar dan mungkin salah. Seseorang sebelum mengambil keputusan akan terlebih dahulu melakukan pertimbangan dalam upaya menyadari dan memahami situasi yang ada disekitarnya. Keputusan juga dapat didefinisikan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif (Schiffman dan Kanuk, dalam Sumarwan, 2014: 357). Adapun menurut Ralph C. Davis (dalam Hasan: 2004) keputusan adalah hasil pemecahan masalah yang dihadapainya dengan tegas. Suatu keputusan merupakan jawaban yang pasti terhadap suatu pertanyaan. Keputusan harus dapat menjawab pertanyaan tentang apa yang dibicarakan dalam hubungannya dengan perencanaan. Keputusan dapat pula berupa tindakan terhadap pelaksanaan yang sangat menyimpang dari rencana semula. Berbeda dengan Prajudi Atmosudirjo (dalam Hasan: 2004) yang menjelaskan bahwa

keputusan adalah suatu pengakhiran dari pada proses pemikiran tentang suatu masalah atau problema untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan melanjutkan pilihan pada suatu alternatif.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan adalah aktivitas atau tindakan untuk memilih diantara beberapa alternatif sebagai proses pemecahan suatu masalah. Pertimbangan sebelum mengambil keputusan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mencegah adanya penyimpangan dari rencana semula.

b. Pengertian Kredit

Secara etimologis istilah kredit berasal dari bahasa Yunani (*Credere*) yang berarti kepercayaan (*truth* atau *faith*), maksudnya adalah apabila seseorang memperoleh kredit maka mereka memperoleh kepercayaan. Sedangkan bagi si pemberi kredit artinya memberi kepercayaan kepada seseorang bahwa uang atau barang yang dipinjam pasti kembali. Sedangkan menurut Sunardi (1996: 5) kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji, pembayaran akan dilaksanakan pada jangka waktu yang telah disepakati.

Dalam Undang-undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 Pasal 1 butir 11, pengertian kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan

atau kesempatan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Kredit merupakan penyaluran dana yang dilakukan oleh pihak perbankan kepada masyarakat agar dana dapat tersalur bagi mereka yang membutuhkan. Selain itu, sistem pemberian kredit didasarkan juga atas keyakinan bank atau lembaga keuangan atas kemampuan dan kesanggupan nasabah untuk membayar utangnya.

Dapat disimpulkan bahwa kredit merupakan kegiatan penyediaan atau penyaluran dana dengan asas kepercayaan yang diiringi dengan kesepakatan bahwa yang bersangkutan akan memenuhi kewajiban dalam jangka waktu tertentu. Kewajiban tersebut tidak terlepas dari jumlah bunga yang harus dipenuhi.

c. Tujuan Kredit

Pengajuan suatu fasilitas kredit mempunyai beberapa tujuan yang hendak dicapai yang tentunya tergantung dari tujuan perusahaan itu sendiri. Adapun tujuan pengajuan kredit secara umum antara lain:

- 1) Membantu usaha nasabah yang memerlukan tambahan dana.
- 2) Membantu pemerintah diberbagai bidang. Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan, maka semakin baik mengingat semakin banyak kredit berarti ada kucuran dana dalam rangka peningkatan pembangunan dari berbagai sektor, terutama sektor ril.

- 3) Untuk meningkatkan daya guna uang karna dengan diberikan kredit maka akan berguna untuk menghasilkan barang dan jasa.
- 4) Untuk meningkatkan pemerataan pendapatan.

d. Jenis-jenis Kredit

1) Jenis kredit berdasarkan tujuan / kegunaannya:

- a) Kredit konsumtif, yaitu kredit yang digunakan untuk kebutuhan sendiri bersama keluarganya, seperti kredit rumah atau mobil yang akan digunakan sendiri bersama keluarganya.
- b) Kredit modal kerja (kredit perdagangan), yaitu kredit yang akan dipergunakan untuk menambah modal usaha debitor.
- c) Kredit investasi, yaitu kredit yang akan dipergunakan untuk investasi produktif, tetapi baru akan menghasilkan dalam jangka waktu yang relatif lama.

2) Jenis kredit berdasarkan jangka waktu kredit :

- a) Kredit jangka pendek, yaitu kredit yang berjangka waktu selama-lamanya satu tahun.
- b) Kredit jangka menengah, yaitu kredit yang jangka waktunya antara satu sampai tiga tahun.
- c) Kredit jangka panjang, yaitu kredit yang jangka waktunya lebih dari tiga tahun.

e. Prinsip-prinsip Kredit

Untuk mendapatkan kredit harus melalui prosedur yang telah ditentukan dan ditetapkan oleh bank / lembaga keuangan. Agar pelaksanaan perkreditan dapat berjalan dengan sehat dan layak, dikenal sebagai 6 C yaitu:

1) *Character* (kepribadian / watak)

Character adalah tabiat serta kemauan dari pemohon untuk memenuhi kewajiban yang telah dijanjikan. Yang diteliti dalam hal ini adalah sifat-sifat, kebiasaan, kepribadian, gaya hidup, dan keadaan keluarga.

2) *Capacity* (kemampuan)

Capacity adalah kesanggupan pemohon untuk melunasi kewajiban dari kegiatan usaha yang dilakukan atau kegiatan yang ditinjau dengan kredit dari bank. Jadi maksud dari penilaian kredit terhadap *capacity* ini untuk menilai sampai dimana hasil usaha yang diperolehnya akan mampu untuk melunasinya pada waktunya sesuai dengan perjanjian kredit yang telah disepakati.

3) *Capital* (modal)

Capital adalah modal yang dimiliki calon debitur pada saat mereka mengajukan permohonan kredit pada bank.

4) *Collateral* (jaminan)

Collateral adalah barang-barang yang diserahkan pada bank oleh peminjam atau debitur sebagai jaminan atas kredit yang

diberikan. Barang jaminan diperlukan agar kredit tidak mengandung resiko.

5) *Condition of economic* (kondisi ekonomi)

Condition of economic adalah situasi dan kondisi, sosial, ekonomi, budaya dan lainnya yang mempengaruhi keadaan perekonomian pada suatu saat maupun satu kurun waktu tertentu yang kemungkinannya akan dapat mempengaruhi kelancaran usaha dari perusahaan yang memperoleh kredit.

6) *Constrain* (batasan atau hambatan)

Dalam penilaian debitur dipengaruhi oleh hambatan yang tidak memungkinkan seseorang melakukan usaha disuatu tempat.

f. Pengertian Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit.

Keputusan pengusaha dalam mengambil kredit dapat didefinisikan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif (Schiffman dan Kanuk, dalam Sumarwan 2014: 357). Peter dan Olson (2013: 162) mendefinisikan keputusan pengusaha dalam mengambil kredit sebagai suatu pilihan diantara dua atau lebih tindakan. Inti dari keputusan pengusaha dalam mengambil kredit adalah proses interaksi dalam mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau memilih satu diantaranya (Peter dan Olson, 2013:163). Lebih lanjut dijelaskan oleh Peter dan Olson (1999, dalam Susastro 2012) bahwa keputusan pengusaha dalam mengajukan kredit merupakan proses interaksi

antara sikap afektif, sikap kognitif, sikap behavioral dengan faktor lingkungan dimana manusia melakukan pertukaran dalam semua aspek hidupnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keputusan pengusaha dalam mengambil kredit merupakan suatu tindakan atau perilaku yang didasari oleh sikap afektif, sikap kognitif, sikap behavioral dalam mengevaluasi alternatif dan memilih satu alternatif diantaranya. Perilaku tersebut sebagai bentuk evaluasi atas dua atau lebih alternatif.

g. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mengambil Kredit

- 1) Menurut Boediono (1999: 11) menjelaskan yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana yang dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. 16 Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk terus datang guna melaksanakan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong calon nasabah lainnya. Prosedur kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit

- 2) Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard dalam Saladin (2003: 19) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi keputusan pengusaha dalam pengajuan kredit yaitu:
 - a) Pengaruh lingkungan, terdiri dari budaya, kelas sosial, keluarga, dan situasi.
 - b) Perbedaan dan pengaruh individu, terdiri dari motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, kepribadian, gaya hidup, dan demografi.
 - c) Proses psikologi, terdiri dari pengolahan informasi, pembelajaran, perubahan sikap, dan perilaku.
- 3) Menurut Schiffman dan Kanuk (2004: 8) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi keputusan pengusaha dalam pengajuan kredit yaitu:
 - a) Faktor sosial, terdiri dari grup, pengaruh keluarga, dan peran serta status.
 - b) Faktor pribadi, terdiri dari situasi ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri, usia dan tahap siklus hidup, serta pekerjaan.
 - c) Faktor psikologi, terdiri dari motivasi, persepsi, pembelajaran, kepercayaan, dan sikap.
- 4) Menurut Kotler (2012: 173-181) keputusan pengajuan kredit dipengaruhi oleh faktor-faktor diantaranya:
 - a) Faktor budaya meliputi kultur, sub kultur, dan kelas sosial.

- b) Faktor sosial meliputi kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status.
 - c) Faktor pribadi meliputi usia dan siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai.
- 5) Menurut Hasibuan, 2006 Prosedur Kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh pengusaha dalam penyaluran kredit. Prosedur Kredit yang diterapkan akan sangat berpengaruh terhadap keputusan pengusaha dalam mengajukan kredit. Prosedur Kredit yang mudah akan mendorong nasabah untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan.

Jadi berdasarkan uraian diatas, perlunya pemikiran tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit. Pengusaha yang mengambil atau tidaknya suatu kredit akan disesuaikan dengan pendapatan pekerjaan dan lingkungan ekonomi seseorang yang akan mengambil kredit disuatu lembaga keuangan.

h. Proses Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit

Setiap pengusaha setidaknya memiliki pertimbangan dalam mengambil keputusan. Pembuatan keputusan yang dilakukan pengusaha berbeda-beda. Menurut Djatnika (2007) tahap pengambilan keputusan terdiri dari empat, yaitu:

- 1) Tahap menaruh perhatian (*Attention*)

- 2) Tahap ketertarikan (*Interest*)
- 3) Tahap berniat (*Desire*)
- 4) Tahap memutuskan untuk mengambil kredit (*Action*)

Adapun menurut Kotler (2012: 195) keputusan pengusaha dalam mengambil kredit dikelompokkan menjadi dua yaitu keputusan pengajuan kredit dengan keterlibatan tinggi dan keputusan mengambil kredit dengan keterlibatan rendah. Keputusan pengambilan kredit dengan keterlibatan tinggi ditandai dengan keaktifan pengusaha dalam mencari informasi yang mendetail tentang kredit yang ditawarkan oleh sebuah lembaga keuangan. Pengusaha akan merasa bahwa kredit yang akan diambil bersifat penting karena dapat memenuhi kebutuhannya. Adapun pengambilan keputusan kredit dengan keterlibatan rendah adalah dimana pengusaha tidak perlu mencari informasi yang mendalam terkait kredit yang ditawarkan oleh lembaga keuangan. Pengusaha merasa bahwa kredit tersebut tidak terlalu penting. Menurut Kotler (2012: 188) pada saat pengusaha akan mengambil kredit dengan keterlibatan tinggi terdapat lima tahapan yang akan dilalui yaitu:

- 1) Pengenalan Masalah

Proses pengambilan kredit diawali dengan pengenalan masalah. Pada tahap ini pengusaha harus mengetahui terlebih dahulu kebutuhan dan keinginan mereka sebelum memutuskan

untuk mengambil kredit. Kebutuhan dapat timbul dari faktor internal maupun eksternal.

2) Pencarian Informasi

Pada tahap selanjutnya adalah pencarian informasi, pencarian informasi dari setiap pengusaha berbeda-beda. Dalam hal ini terdapat pengusaha yang secara aktif melakukan pencarian informasi dan pengusaha yang kurang aktif dalam melakukan pencarian informasi. Hal tersebut tergantung pada dorongan, kebutuhan, penilaian, dan kepuasan.

3) Penilaian Alternatif

Dalam penelitian alternatif, pengusaha perlu menganalisis secara mendalam terkait kredit yang ditawarkan oleh lembaga keuangan. Pengusaha seringkali merasa kesulitan karena setiap jenis kredit memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

4) Keputusan Mengambil Kredit

Pengusaha akan siap memutuskan mengambil kredit setelah mampu melakukan pengenalan masalah, mengumpulkan informasi dan menilai alternatif. Walaupun pengusaha sudah melakukan tahapan-tahapan tersebut, keputusan bisa saja berubah.

5) Evaluasi Pasca Mengambil Kredit

Setelah memutuskan untuk mengambil kredit, pengusaha dimungkinkan menghadapi konflik yang disebabkan oleh beberapa faktor tertentu. Konflik tersebut dapat menghasilkan suatu perasaan kecewa. Adapun keputusan pengusaha dalam mengambil kredit dapat menghasilkan dua hal, yakni perasaan puas dan perasaan kecewa.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Keputusan pengambilan kredit yang dilakukan nasabah pada suatu lembaga keuangan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu pelayanan. Kualitas pelayanan ini merupakan faktor yang berasal dari dalam lembaga keuangan itu sendiri.

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

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

b. Pentingnya Pelayanan terhadap Nasabah

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

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

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

- 1) Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan yaitu lembaga keuangan harus dapat mengukur besar harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
- 2) Menentukan dimana titik kualitas informasi yaitu lembaga keuangan harus dapat menetapkan letak berat kualitas informasi yang ingin dicapai.
- 3) Mengetahui saran nasabah yaitu lembaga keuangan dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai pengambilan kredit
- 4) Menghubungkan pelayanan dan *output* yang dihasilkan oleh lembaga keuangan yaitu lembaga keuangan diharapkan mampu mengkaitkan pelayanan dengan tujuan lembaga keuangan.

- 5) Menjangkau seluruh pegawai yaitu penerapan sistem informasi dalam pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam hirarki organisasi.

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

c. Indikator Pelayanan

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

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu lembaga keuangan dalam membuktikan eksistensinya yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

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

Pelayanan sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap lembaga keuangan, karena pelayanan yang baik sangat penting dan bermanfaat bagi nasabah. Apabila nasabah merasa puas dengan pelayanannya, maka memungkinkan nasabah akan mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut.

3. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan faktor yang dihasilkan dari interaksi sosial antara individu lainnya dalam suatu masyarakat. Perilaku seseorang dapat di pengaruhi oleh faktor sosial. Faktor sosial berdasarkan Kotler (2012: 175-177) meliputi:

a. Kelompok Referensi

Kelompok referensi merupakan kelompok yang dapat mempengaruhi sikap atau perilaku seseorang secara langsung maupun tidak langsung. Kelompok yang memberikan pengaruh langsung disebut kelompok keanggotaan dan kelompok yang memberikan pengaruh tidak langsung disebut kelompok aspirasi. Pada umumnya dalam kelompok referensi, seseorang melakukan perbandingan sikap atau perilakunya dengan kelompoknya sendiri. Setelah melakukan perbandingan, ia akan terdorong untuk menyesuaikan diri termasuk dalam hal memilih diantara beberapa alternatif pilihan. Kelompok referensi yang paling mempengaruhi seseorang dalam keluarga, teman, tetangga, dan rekan pengusaha lainnya.

b. Keluarga

Keluarga merupakan kelompok terkecil dari masyarakat. Keluarga memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap perilaku seseorang. Seseorang dapat dipengaruhi oleh keterlibatan orang tua, anak atau keluarga terdekat dalam melakukan pembelian produk dan jasa. Keluarga dibedakan menjadi dua macam yakni keluarga sebagai sumber orientasi misalnya orang tua dan keluarga sebagai sumber keturunan yang terdiri dari pasangan suami-istri beserta anak-anaknya.

c. Peran dan Status

Peran merupakan pembuktian posisi atau kedudukan seseorang dalam kelas sosialnya, sehingga dapat membawa status sebagai cerminan penghargaan yang diberikan oleh masyarakat. Peran dan status mempengaruhi perilaku seseorang.

4. Faktor Pribadi

Kepribadian menurut Sumarwan (2011: 38) adalah perbedaan karakteristik yang paling dalam pada diri manusia. Perbedaan tersebut menggambarkan ciri unik dari masing-masing individu. Faktor pribadi dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam mengambil keputusan. Faktor pribadi terdiri dari (Kotler, 2012: 177-181):

a. Usia dan Tahap Siklus Hidup

Perubahan usia dan siklus hidup dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk suatu jasa. Hal ini dikarenakan dalam setiap tingkatan usia dan siklus hidup terjadi perubahan selera, kepentingan, dan kebutuhan. Semakin seseorang bertambah dewasa kebutuhannya juga semakin kompleks. Begitupun apabila seseorang mengalami tahapan siklus keluarga, ada kalanya kebutuhannya juga semakin kompleks.

b. Pekerjaan dan Keadaan Ekonomi

Pekerjaan dan keadaan ekonomi seseorang dapat mempengaruhi daya beli produk atau jasa. Para pemasar biasanya mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerjaan yang memiliki

kecendrungan minat atas rata-rata dalam produk atau jasa mereka. Setiap orang menyesuaikan pilihannya dalam membeli produk atau jasa berdasarkan jenis pekerjaan. Begitupun dengan keadaan ekonomi, setiap orang juga akan mempertimbangkan keputusan membeli produk atau jasa berdasarkan pendapatan yang dapat dibelanjakan, tabungan dan kepemilikan kekayaan, serta kemampuan meminjam dan pendirian terhadap belanja dan menabung.

c. Kepribadian dan Konsep Diri

Kepribadian merupakan suatu pola dari perilaku, pemikiran atau sifat dari diri seseorang. Pada umumnya diuraikan dalam arti rasa percaya diri, dominasi, kemudahan bergaul, otonomi, mempertahankan diri, kemampuan adaptasi, dan keagresifan. Adapun konsep diri merupakan cara bagi seseorang dalam melihat bagaimana gambaran dirinya sendiri dan pada saat yang sama ia memiliki gambaran tentang diri orang lain.

d. Gaya Hidup dan Nilai

Gaya hidup mencakup kegiatan, minat, dan pendapatan seseorang yang membentuk suatu pola secara konsisten dalam kehidupan sehari-hari. Gaya hidup menggambarkan pola perilaku seseorang secara keseluruhan yang dapat mempengaruhi perilaku pembelian produk atau jasa. Nilai juga dapat mempengaruhi perilaku pembelian produk atau jasa. Nilai merupakan suatu kumpulan

pemikiran pribadi yang lebih berpengaruh dibandingkan sikap dan perilaku.

5. Prosedur Kredit

- a. Pengertian prosedur kredit adalah tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit.

Sebelum debitur memperoleh kredit terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihak bank. Secara umum Prosedur Kredit oleh lembaga bank yaitu:

- 1) Pengajuan proposal adalah permohonan kredit mengajukan proposal kepada bank untuk pengambilan kredit. Bentuk proposal dan dilampiri dengan berkas-berkas lainnya yang dibutuhkan, hal ini bermaksud untuk mengambil kredit, besar kredit dan jangka waktu kredit, cara pemohon mengembalikan kredit dan jaminan kredit.
- 2) Penyelidikan berkas pinjaman adalah untuk mengetahui apakah berkas-berkas yang diajukan untuk mengambil kredit sudah lengkap atau belum sesuai persyaratan bank. Akan tetapi persyaratan belum lengkap maka pemohon disuruh melengkapi kalau tidak bank tidak akan menstujui mengambil kredit.
- 3) Penilaian kelayakan kredit adalah penilaian ini bermaksud apakah kelayakan kredit sudah tepat atau belum, untuk dikeluarkan uang

dari bank kepada pemohon kredit atau pengusaha yang akan mengambil kredit.

- 4) Wawancara pertama adalah bawasannya peneliti kepada calon peminjam dengan langsung berhadapan untuk meyakinkan apakah berkas-berkas yang diajukan sudah sesuai dan lengkap, agar bisa mengetahui keinginan dan kebutuhan pengusaha yang sebenarnya.
- 5) 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 ke dua adalah memperbaiki berkas bila ada yang salah atau mungkin ada kekurangan-kekurangan pada saat setelah diajukan peninjauan lokasi dilapangan.
- 7) Keputusan kredit adalah menentukan apakah pemohon kredit diterima atau tidak diterima, apabila diterima langsung menyerahkan administrasinya.
- 8) Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya adalah calon nasabah menandatangani akad kredit, atau surat perjanjian yang harus di isi sebelum kredit dicairkan.
- 9) Realisasi kredit adalah realisasi kredit dilaksanakan dengan membuka rekening giro atau tabungan pada bank yang bersangkutan.

10) Penyaluran/penarikan dana adalah pencairan atau mengambil uang dari rekening sebagai pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit.

Menurut (Firdaus, dkk. 2003: 91) mengungkapkan bahwa tahap-tahap dalam proses pemberian kredit yaitu:

- 1) Persiapan kredit.
- 2) Analisis atau penilaian kredit.
- 3) Keputusan kredit.
- 4) Pelaksanaan dan administrasi kredit.
- 5) Supervise kredit dan pembinaan debitur.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, Prosedur Kredit yaitu tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit. Sebelum debitur memperoleh kredit perlu tahapan-tahapan mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihak bank.

b. Indikator Prosedur Kredit menurut (Kuncoro dan Suhardjono, 2002) yaitu:

- 1) Realisasi kredit yaitu persetujuan pihak bank untuk mencairkan permohonan kredit dari pemohon, sesuai dengan kesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dahulu.
- 2) Kemudahan prosedur yaitu suatu kemudahan mengambil kredit dimana bank memberikan kemudahan dalam mengambil kredit,

atau bank mempermudah masyarakat untuk mengakses dana murah dalam bentuk kredit.

- 3) Kecepatan pelaksanaan yaitu kecepatan pelaksanaan merupakan kecepatan dalam mengakses kredit dan pelayanan pada pengusaha saat mengambil kredit pada bank. Kecepatan pelaksanaan yang memadai akan mendorong kembali pengusaha dalam pengambilan kredit pada lain hari.
- 4) Persyaratan diartikan sebagai syarat pada saat pengusaha melakukan transaksi, atau pengusaha melakukan pengambilan perlu dilakukannya persyaratan antara pihak pengusaha dengan pihak bank.

Berdasarkan pendapatan diatas, bahwa indikator prosedur kredit ini meliputi realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan dan persyaratan. Pada dasarnya dalam pengambilan kredit diperlukan kesepakatan-kesepakatan pihak lembaga keuangan dengan pengusaha saat pengambilan kredit, selain itu perlu dilakukan oleh pihak lembaga keuangan dalam memudahkan dalam mengambil kredit, kecepatan pelaksanaan pada saat pelayanan pengambilan kredit dan dilakukan persyaratan-persyaratan yang mudah pada pengusaha saat mengambil kredit.

6. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

a. Pengertian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dapat berupa perusahaan perseorangan, persekutuan, maupun perseroan terbatas. Usaha mikro, kecil, dan menengah juga dapat dikategorikan menjadi tiga terutama berdasar jumlah aset dan omset (Warsono, dkk. (2010 : 5-6). Sebagaimana tercantum di Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM sebagai berikut:

- 1) Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro dengan memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau juga memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp 300.000.000,- (tiga ratus juta rupiah).
- 2) Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil dengan memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau juga memiliki

hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 300.000.000,- (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 2.500.000.000 (dua miliar lima ratus juta rupiah).

- 3) Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tak langsung dari usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 2.500.000.000,- (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 50.000.000.000,- (lima puluh milyar rupiah).

b. Permasalahan yang Dihadapi UMKM

Menurut Furqon dan Karim (2012) dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang dihadapi oleh usaha mikro, kecil, dan menengah, yaitu diantaranya adalah masih rendahnya produktivitas pada usaha mikro, kecil, dan menengah. Beberapa hal yang menyebabkan rendahnya produktivitas ini antara lain adalah :

- 1) Kesulitan Pemasaran

Pemasaran sering dianggap sebagai salah satu kendala yang kritis bagi perkembangan usaha mikro dan kecil.

2) Keterbatasan *Financial*

Usaha mikro, khususnya di Indonesia menghadapi dua masalah utama dalam aspek finansial yaitu mobilisasi modal awal (*star-up capital*) dan akses ke modal kerja, seperti finansial jangka panjang investasi yang sangat diperlukan demi pertumbuhan *output* jangka panjang.

3) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Keterbatasan sumber daya manusia juga merupakan salah satu kendala serius bagi banyak usaha mikro di Indonesia. Terutama dalam aspek-aspek *enterpreunership*, manajemen, teknik produksi, pengembangan produk, *engineering design*, *quality control*, organisasi bisnis, akuntansi, *data processing*, teknik pemasaran, dan penelitian pasar.

4) Masalah Bahan Baku

Keterbatasan bahan baku (dan input-input lainnya) juga sering menjadi salah satu kendala serius bagi ke langsung produksi usaha mikro di Indonesia. Keterbatasan ini dikarnakan harga baku yang terlampau tinggi sehingga tidak terjangkau atau jumlahnya terbatas.

5) Keterbatasan Teknologi

Usaha mikro di Indonesia umumnya masih menggunakan teknologi lama atau tradisional dalam bentuk mesin-mesin tua atau alat-alat produksi yang sifatnya manual. Keterbelakangan teknologi ini tidak

hanya membuat rendahnya *total factor productivity* dan efisiensi didalam proses produksi, tetapi juga rendahnya kualitas produk yang dibuat.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dalam penelitian ini adalah yang dilakukan oleh:

1. Setyani Sri Haryanti (2008)

Penelitian yang dilakukan Setyani Sri Haryanti (2008) yang berjudul “Analisis Perilaku Konsumen terhadap Permintaan Kredit Pada Koperasi Prana Jati Kabupaten Semarang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kebudayaan, Sosial, Pribadi, Psikologis, dan Pengalaman secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Kredit di koperasi Prana Jati dengan F hitung 575,498 lebih besar dari pada F tabel 2,26. Sedangkan secara parsial variabel Kebudayaan berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Kredit di Koperasi Prana Jati dengan t hitung 8,145 lebih besar dari pada t tabel 1,980. Variabel Sosial berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Kredit di Koperasi Praja Jati dengan t hitung 9,712 lebih besar dari pada t tabel 1,980. Variabel Pribadi tidak berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Kredit di Koperasi Prana Jati dengan t hitung 1,281 lebih kecil dibandingkan t tabel 1,980. Variabel Psikologi berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Kredit di Koperasi Praja Jati dengan t hitung -4,705 dibanding t tabel -1,980. Variabel Pengalaman terdapat pengaruh signifikan terhadap Permintaan

Kredit di Koperasi Praja Jati dengan t hitung 10,746 lebih besar dibanding t tabel 1,980.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Setyani Sri Haryanti (2008) dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pada variabel yang digunakan. Peneliti tidak menggunakan Kebudayaan, Psikologi, dan Pengalaman sebagai variabel penelitian. Perbedaan juga pada tempat dan waktu penelitian. Adapun persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama menggunakan variabel Faktor Sosial dan Faktor Pribadi.

2. Messa dan Wangai (2011)

Penelitian yang dilakukan Messa dan Wangai (2011) dengan judul "*Factors Influence The Demand For Credit For Credit Among Small Scale Investors*". Meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Permintaan Kredit pada usaha kecil di Meru Central District, Kenya. Penelitian tersebut menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan variabel dependen merupakan variabel *dummy* sehingga persamaannya berupa model logit. Dilihat dari tingkat signifikansinya, variabel Umur, Gender, Pendidikan, Pendapatan, dan Tingkat Bunga mempunyai hubungan yang signifikan terhadap Permintaan Kredit, sedangkan Jumlah Tanggungan, dan Atribut Bisnis tidak berpengaruh signifikan. Variabel Umur, Jenis Kelamin, Pendapatan, Lokasi, Sektor Usaha, dan Jumlah Tenaga Kerja mempunyai hubungan positif terhadap

Permintaan Kredit, sedangkan Jumlah Tanggungan, Lama Usaha, dan Tingkat Bunga mempunyai hubungan negatif.

Persamaan dengan penelitian Messa dan Wangai (2011) adalah sama-sama meneliti Keputusan Pengambilan Kredit sebagai variabel dependen, selain itu terdapat kesamaan pada variabel independen yakni Faktor Priadi. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian Messa dan Wangai (2011) adalah terdapat empat variabel independen yang tidak diteliti oleh penulis yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi Permintaan Kredit. Namun penulis menambahkan Pelayanan, Faktor Sosial, dan Prosedur Kredit yang tidak diteliti oleh peneliti terdahulu.

3. Dedi Wahyu Nugroho (2012)

Penelitian yang dilakukan Dedi Wahyu Nugroho (2012) dengan judul “Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR Bank Boyolali”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit, hal ini ditunjukkan koefisien korelasi (r_{x1y}) sebesar 0,071, koefisien determinan (r^2_{x1y}) sebesar 0,005, r tabel sebesar 0,061 dan harga t hitung $3,76 > t$ tabel sebesar 2,048. Selain itu diketahui bahwa r_{x1y} lebih besar dari r tabel ($0,071 > 0,061$) yang berarti bahwa hipotesis yang telah diajukan diterima. Terdapat pengaruh signifikan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit, hal ini ditunjukkan koefisien korelasi (r_{x1y}) sebesar 0,112, koefisien determinan (r^2_{x1y}) sebesar 0,013, r tabel

sebesar 0,061 dan harga t hitung $597 > t$ tabel sebesar 2,048. Selain itu diketahui bahwa r_{x1y} lebih besar dari r tabel ($0,112 > 0,061$) yang berarti bahwa hipotesis yang telah diajukan diterima. Terdapat pengaruh signifikan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit, hal ini ditunjukkan koefisien korelasi (r_{x1y}) sebesar 0,066, koefisien determinan (r^2_{x1y}) sebesar 0,004, r tabel sebesar 0,061 dan harga t hitung $3,53 > t$ tabel sebesar 2,048. Selain itu diketahui bahwa r_{x1y} lebih besar dari r tabel ($0,066 > 0,061$) yang berarti bahwa hipotesis yang telah diajukan diterima. Terdapat pengaruh signifikan Lokasi, Pelayanan, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit, hal ini ditunjukkan koefisien korelasi $R_{y(1,2,3)}$ sebesar 0,256 dan koefisien determinan $R^2_{y(1,2,3)}$ sebesar 0,066, R tabel sebesar 0,061 dan harga F hitung $6,09 > F$ tabel sebesar 2,048. Selain itu diketahui bahwa $R_{y(1,2,3)}$ lebih besar dari R tabel ($0,256 > 0,061$) yang berarti bahwa hipotesis yang telah diajukan diterima.

Persamaan dengan penelitian Dedi Wahyu Nugroho (2012) adalah sama-sama meneliti Keputusan Mengambil Kredit. Selain itu terdapat dua persamaan variabel independen, yaitu Pelayanan dan Prosedur Kredit. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian Dedi Wahyu Nugroho (2012) adalah terdapat satu variabel independen yang tidak diteliti oleh penulis yaitu Lokasi. Namun penulis menambahkan Faktor Sosial dan Faktor Pribadi yang tidak diteliti oleh peneliti terdahulu.

4. Uli Tua Sitohang (2013)

Penelitian yang dilakukan Uli Tua Sitohang (2013) dengan judul “Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi, dan Psikologis terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk.”. dari hasil tersebut nilai koefisien determinasi sebesar 0,269 ini berarti seluruh variabel bebas yakni Budaya, Sosial, Pribadi, dan Psikologis mempunyai kontribusi sebesar 26,9% terhadap variabel terikat yakni Keputusan Pengambilan Kredit Pensiun di Bank BTPN Area Yogyakarta. Sisanya sebesar 73,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Budaya, Sosial, Pribadi, dan Psikologis secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT Bank Tabungan Pensiun Nasional, Tbk. dengan F hitung sebesar 36,275 dan signifikansinya juga menunjukkan nilai 0,000. Adapun secara parsial Budaya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT Bank Tabungan Pensiun Nasional, Tbk. Dengan nilai t hitung 5,864 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sosial secara parsial memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT Bank Tabungan Pensiun Nasional, Tbk. dengan nilai t hitung 0,595 dan nilai signifikan $0,552 > 0,05$. Pribadi secara parsial memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT Bank Tabungan Pensiun Nasional, Tbk. dengan nilai t hitung 0,785 dan nilai signifikan $0,433 > 0,05$. Psikologis secara parsial memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT Bank Tabungan Pensiun Nasional, Tbk. Dengan nilai t hitung 4,685 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Persamaan dengan penelitian Uli Tua Sitohang (2013) adalah sama-sama meneliti Keputusan Pengambilan Kredit. Selain itu terdapat dua persamaan variabel independen dengan peneliti, yaitu Faktor Sosial dan Faktor Pribadi. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian Uli Tua Sitohang (2013) adalah terdapat dua variabel independen yang tidak diteliti oleh penulis yaitu Budaya dan Psikologis. Namun peneliti menambahkan Pelayanan dan Prosedur Kredit yang tidak diteliti oleh peneliti terdahulu.

5. Muvika Perdana Putra (2015)

Penelitian yang dilakukan Muvika Perdana Putra (2015) dengan judul “Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderating pada PD BPR Bank Bantul”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD BPR Bank Bantul dengan $R = 0,036$ dan nilai $R^2 = 0,001$. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul dengan $R = 0,041$ dan nilai $R^2 = 0,002$. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Citra Perbankan terhadap Keputusan

Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul dengan $R = 0,090$ dan nilai $R^2 = 0,008$.

Persamaan dengan penelitian Muvika Perdana Putra (2015) adalah sama-sama meneliti Keputusan Mengambil Kredit. Selain itu terdapat dua persamaan variabel yaitu Pelayanan dan Proedur Kredit akan tetapi sebagai variabel moderasi. Namun penulis menambahkan Faktor Sosial dan Faktor Pribadi sebagai variabel independen yang tidak diteliti oleh peneliti terdahulu.

6. Fajar Kartika Sari (2016)

Penelitian yang dilakukan Fajar Kartika Sari (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai variabel Moderating pada Badan Kredit Desa (BKD) Gombang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan terhadap Keputusan pengambilan Kredit pada BKD Gombang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,174 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($10,742 > 3,90$). Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,215 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,836 > 3,90$). *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan nilai $\beta_1 = 0,479$ dan signifikansi 0,027, $\beta_2 = 0,581$ dan signifikansi 0,163, serta $\beta_3 = -0,016$ dan signifikansi 0,135. *Reference Group* tidak

memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan nilai $\beta_1 = 0,860$ dan signifikansi 0,005, $\beta_2 = 0,777$ dan signifikansi 0,037, serta $\beta_3 = -0,033$ dan signifikansi 0,026.

Persamaan dengan penelitian Fajar Kartika Sari (2016) adalah sama-sama meneliti Keputusan Pengambilan Kredit. Selain itu terdapat dua persamaan variabel independen, yaitu Pelayanan dan Proedur Kredit. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian Fajar Kartika Sari (2016) adalah terdapat satu variabel Moderating yang tidak diteliti oleh penulis yaitu *Reference Group*. Namun penulis menambahkan Faktor Sosial dan Faktor Pribadi sebagai variabel independen yang tidak diteliti oleh peneliti terdahulu.

7. Dian Friantoro (2016)

Penelitian yang dilakukan Dian Friantoro (2016) dengan judul “Pengaruh Budaya, Sosial dan Pribadi terhadap Keputusan Anggota dalam Mengambil Kredit pada KP-RI Bina Mandiri Kabupaten Pandeglang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan Faktor Budaya terhadap Keputusan Anggota dalam Mengambil Kredit pada KP-RI Bina Mandiri dengan t hitung 0,537 lebih kecil dari pada t tabel 1,657 dan nilai signifikansinya lebih besar dari pada 0,05 yaitu 0,592. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Faktor Sosial terhadap Keputusan Anggota dalam Mengambil Kredit pada KP-RI Bina Mandiri dengan t hitung 2,354 lebih besar dari pada t tabel 1,675 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,02. Terdapat pengaruh positif

dan signifikan Faktor Pribadi terhadap Keputusan Anggota dalam Mengambil Kredit pada KP-RI Bina Mandiri dengan t hitung 2,351 lebih besar dari pada t tabel 1,675 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,02. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Faktor Budaya, Faktor Sosial, dan Faktor Pribadi secara bersama-sama terhadap Keputusan Anggota dalam Mengambil Kredit pada KP-RI Bina Mandiri dengan F hitung 3,552 lebih besar dari pada F tabel 2,68 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,017.

Persamaan dengan penelitian Dian Friantoro (2016) adalah sama-sama meneliti Keputusan Mengambil Kredit. Selain itu terdapat dua persamaan variabel independen, yaitu Sosial dan Pribadi. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian Dian Friantoro (2016) adalah terdapat satu variabel independen yang tidak diteliti oleh penulis yaitu Faktor Budaya. Namun penulis menambahkan Pelayanan dan Prosedur Kredit yang tidak diteliti oleh peneliti terdahulu.

C. Kerangka Berpikir

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit. Pelayanan diartikan sebagai perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kemudahan nasabah dalam mengambil kredit. Lembaga keuangan harus memberikan

pelayanan yang baik kepada nasabahnya, baik dari pelayanan karyawan maupun tempat lokasi lembaga keuangan yang baik dan nyaman. Jika kualitas pelayanan baik, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan dan akan memungkinkan nasabah akan mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut. Sebaliknya, apabila pelayanan dirasa kurang baik dan kurang memuaskan maka akan membentuk sikap negatif dan menyebabkan kurangnya loyalitas nasabah. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit oleh pengusaha.

2. Pengaruh Faktor Sosial terhadap Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit

Interaksi sosial antara orang dengan orang lain juga menentukan keputusan seseorang. Faktor-faktor seperti keluarga, kelompok referensi, serta peran dan status dalam komponen faktor sosial termasuk dalam pertimbangan seseorang saat mengambil kredit. Semakin intensnya interaksi seseorang dengan orang lain, maka akan mendorong ia untuk menentukan suatu keputusan. Semakin besar pengaruh keluarga dan kelompok referensi, maka akan semakin tinggi keputusan untuk mengambil kredit. Jadi, jika seseorang memiliki interaksi sosial yang baik, maka ia akan terdorong untuk memutuskan mengambil kredit, sehingga faktor sosial berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit. Sebaliknya, jika seseorang jarang melakukan

interaksi sosial, maka keinginan untuk mengambil kredit juga akan rendah. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Faktor Sosial dapat berpengaruh positif terhadap Keputusan seseorang dalam Mengambil Kredit.

3. Pengaruh Faktor Pribadi terhadap Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit

Kepribadian adalah sekumpulan emosi, pikiran, dan perilaku yang dikombinasikan dan bersifat konsisten. Apabila suatu perilaku dilakukan secara terus menerus hingga membentuk nilai maka seseorang akan terbentuk gaya hidup, konsep diri yang mencerminkan seseorang adalah berbeda atau unik dari orang lain. Dengan ini, kepribadian ternyata berpengaruh terhadap pertimbangan seseorang dalam menentukan suatu pilihan, termasuk memutuskan untuk mengambil kredit. Kepribadian seseorang tercermin pada indikator usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian, dan konsep diri. Contohnya jika seseorang sudah berkeluarga, memiliki pendapatan menengah ke bawah dan memiliki gaya hidup yang konsumtif, maka semakin besar kemungkinannya ia akan mengambil kredit. Namun, jika seseorang memiliki kondisi yang sebaliknya, maka kecil kemungkinan ia memutuskan untuk mengambil kredit. Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Faktor Pribadi dapat berpengaruh positif terhadap Keputusan seseorang dalam Mengambil Kredit.

4. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit

Prosedur kredit yang mudah, kecepatan lembaga keuangan dalam melayani pengambilan kredit, dan syarat-syaratnya tidak sulit, dan cepat mengakses pengajuan kredit akan membuat minat pengusaha untuk mengambil kredit kembali dan pengusaha mengajak rekan-rekan mereka untuk mengambil kredit. Apabila pihak pengusaha sulit untuk memahami prosedur-prosedur kredit yang di ajukan oleh pihak bank, maka pihak lembaga keuangan pun tidak akan memberikan pinjaman modal usaha kepada pengusaha yang tidak bisa memenuhi prosedur-prosedur kredit yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Prosedur Kredit dapat berpengaruh positif terhadap Keputusan seseorang dalam Mengambil Kredit.

5. Pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit

Keputusan mengambil kredit dapat dipengaruhi beberapa permasalahan, diantaranya yaitu Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Prosedur Kredit. Dalam hal meningkatkan pelayanan yang baik bagi lembaga keuangan, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan dan akan memungkinkan nasabah akan mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut. Sebaliknya, apabila pelayanan dirasa kurang baik dan kurang memuaskan maka

akan membentuk sikap negatif dan menyebabkan kurangnya loyalitas nasabah dalam mengambil kredit kembali.

Mengenai faktor sosial, jika pengusaha memiliki interaksi sosial yang baik, maka ia akan terdorong untuk memutuskan mengambil kredit, sehingga faktor sosial berpengaruh positif terhadap keputusan pengajuan kredit. Sebaliknya, jika pengusaha jarang melakukan interaksi sosial, maka keinginan untuk pengajuan kredit juga akan rendah.

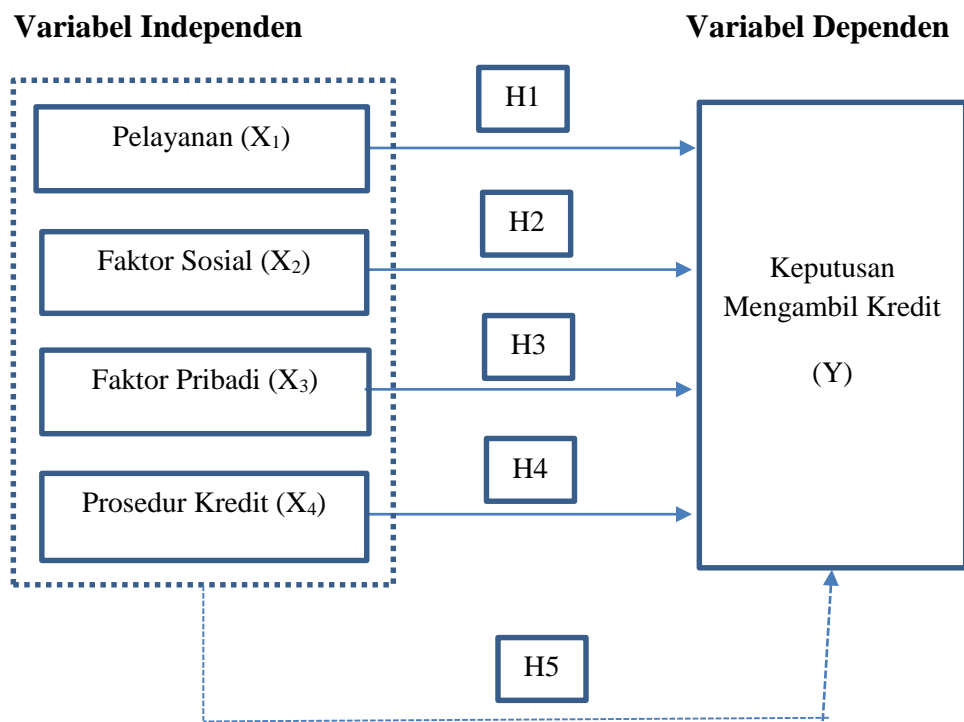
Mengenai faktor pribadi dapat tercermin pada indikator usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian, dan konsep diri. Kontribusi keseluruhan indikator akan berpengaruh kepada keputusan untuk pengajuan kredit. Namun, jika pengusaha memiliki kondisi yang sebaliknya, maka kecil kemungkinan ia memutuskan untuk mengajukan kredit.

Adapun prosedur kredit yang berpengaruh terhadap keputusan pengusaha dalam mengajukan kredit. Prosedur kredit yaitu pengeluaran uang secara kredit atau bertahap pada saat pengembaliannya pada bank. Prosedur Kredit yang cepat, mudah mengambilnya, akan mempengaruhi minat pengusaha dalam mengambil kredit pada lembaga keuangan tetapi, Prosedur Kredit yang lama dan susah akan mempengaruhi minat pengusaha dalam Mengambil Kredit pada lembaga keuangan. Berdasarkan uraian tersebut, Pelayanan, Faktor

Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit secara bersama-sama akan berpengaruh positif terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit.

D. Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel terikat, yaitu Keputusan dalam Mengambil Kredit (Y) dan variabel bebas yaitu Pelayanan (X₁), Faktor Sosial (X₂), Faktor Pribadi (X₃), dan Prosedur Kredit (X₄). Paradigma penelitian ini dapat dijelaskan pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Keterangan :

————— : Garis regresi sederhana

----- : Garis regresi ganda

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berfikir di atas maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₁ : Terdapat pengaruh positif Pelayanan terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul.

H₂ : Terdapat pengaruh positif Faktor Sosial terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul.

H₃ : Terdapat pengaruh positif Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul.

H₄ : Terdapat pengaruh positif Prosedur Kredit terhadap keputusan Mengambil kredit pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul.

H₅ : Terdapat pengaruh positif Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Prosedur Kredit secara bersama-sama terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang mendeskripsikan segala sesuatu yang ditemukan di lapangan. Temuan tersebut berhubungan dengan Pelayanan, Faktor Sosial, Faktori Pribadi dan Prosedur Kredit yang mempengaruhi Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010: 23) data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*). Adapun jika dilihat dari karakteristiknya, penelitian ini termasuk pada penelitian kausal komparatif, yaitu tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Tujuan dari penelitian kausal komparatif adalah untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat dengan cara pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari kembali fakta yang mungkin menjadi penyebab.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian survei yang dilakukan di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan Bantul. Survei merupakan metode yang memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada individu atau responden (Jogiyanto, 2013: 140). Survei digunakan untuk mendapatkan opini dari individu.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan Bantul. Penelitian ini akan melibatkan para Pengerajin Gerabah yang ada di Desa Kasongan. Pemilihan usaha mikro, kecil, dan menengah di Desa Kasongan ini bertujuan agar penelitian ini dapat berguna bagi para pengusaha mikro, kecil, dan menengah di Desa Kasongan, waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei sampai Juni 2017 untuk melakukan uji coba terhadap instrument penelitian, pengumpulan data, analisis data dan penyusunan laporan penelitian.

C. Variabel Penelitian

Menurut Sekaran (2011: 115) variabel penelitian adalah apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Sementara menurut Sugiyono (2010: 2) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Terikat (*Dependence Variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Keputusan dalam Mengambil Kredit.
2. Variabel Bebas (*Independence Variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya

variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit.

D. Devinisi Operasional Variabel

Variabel adalah atribut yang membedakan antara satu obyek dengan obyek yang lain atau satu orang dengan orang yang lain. Sementara definisi operasional adalah definisi berupa cara mengukur variabel itu supaya dapat dioperasikan (Sekaran, 2011: 191). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas lima variabel antara lain Keputusan Pengusaha Gerabah dalam Mengambil Kredit, Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit. Definisi operasional dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Keputusan dalam Mengambil Kredit (Y)

Keputusan merupakan pilihan dari dua atau lebih kemungkinan. Keputusan merupakan titik dimana seseorang menentukan suatu hal demi mencapai tujuan tertentu. Seseorang yang ingin memutuskan sesuatu tentunya melakukan pertimbangan terlebih dahulu. Pertimbangan dapat berupa kelebihan atau kelemahan, orientasi masa depan, biaya, atau manfaat. Keputusan Pengusaha Gerabah dalam Mengambil Kredit dapat dipengaruhi oleh alasan-alasan logis seperti pengelolaan dana, pengambilan keputusan, kebutuhan, gaya hidup, usia, rekan kerja yang tercakup dalam Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit. Indikator variabel Keputusan dalam Mengambil Kredit ini yaitu:

- a. Pengenalan Kebutuhan
- b. Pencarian Informasi
- c. Penilaian Alternatif
- d. Keputusan Mengambil Kredit
- e. Evaluasi Pasca Mengambil Kredit

2. Pelayanan (X_1)

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh nasabah untuk membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, apakah sesuai atau tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan dapat menjadi salah satu faktor yang ikut mempengaruhi Keputusan dalam Mengambil Kredit. Indikator variabel Pelayanan sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik
- b. *Liability* atau kendalan
- c. *Responsiveness* atau daya tanggap
- d. *Assurance* atau jaminan
- e. *Empathy* atau empati

3. Faktor Sosial (X_2)

Faktor sosial merupakan faktor yang muncul dari interaksi sosial di lingkungan sekitar. Faktor Sosial meliputi rekan kerja, keluarga, serta peran dan status. Faktor Sosial dapat menjadi salah satu faktor yang ikut mempengaruhi Keputusan dalam Mengambil Kredit. Indikator variabel Faktor Sosial sebagai berikut:

- a. Kelompok Referensi
 - b. Keluarga
 - c. Peran dan Status
4. Faktor Pribadi (X_3)

Kepribadian merupakan kombinasi dari emosi, pikiran, perilaku dan karakteristik pribadi lainnya yang membentuk suatu pola yang stabil. Dalam hal ini Faktor Pribadi meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai. Dalam penelitian ini Faktor Pribadi menjadi variabel independen yang akan mempengaruhi variabel terikat yakni Keputusan dalam Mengambil Kredit. Indikator variabel Faktor Pribadi adalah:

- a. Usia dan Tahap Siklus Hidup
 - b. Pekerjaan
 - c. Keadaan Ekonomi
 - d. Gaya Hidup
 - e. Kepribadian
5. Prosedur Kredit (X_4)

Prosedur kredit merupakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh pihak yang mengajukan kredit pada lembaga keuangan. Dalam hal ini Prosedur Kredit meliputi realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan dan persyaratan. Dalam penelitian ini Prosedur Kredit menjadi variabel independen yang akan mempengaruhi

variabel terikat yakni Keputusan dalam Mengambil Kredit. Indikator variabel Prosedur Kredit adalah:

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

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Hasan (2001: 12) populasi merupakan keseluruhan nilai yang mungkin, hasil pengukuran ataupun perhitungan, kualitatif ataupun kuantitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua pengusaha kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Sedangkan menurut Sugiyono (2010 : 61) 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, sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengusaha gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan Bantul yang berjumlah 348 orang. Pemilihan populasi tersebut karena fokus penelitian adalah pada pengusaha gerabah yang memiliki kesempatan untuk mengambil kredit pada lembaga keuangan. Populasi tersebar dalam beberapa kelompok di lingkungan Unit Pelayanan

Teknis (UPT) Kasongan Bangunjiwo, Kasihan, Bantul Yogyakarta.

Berikut ini tabel 1 yang berisi data jumlah pengusaha gerabah :

Tabel 1. Data jumlah pengusaha gerabah Desa Kasongan

No.	Kelompok	Jumlah
1	Kelompok 1	15
2	Kelompok 2	14
3	Kelompok 3	14
4	Kelompok 4	15
5	Kelompok 5	15
6	Kelompok 6	15
7	Kelompok 7	14
8	Kelompok 8	15
9	Kelompok 9	15
10	Kelompok 10	15
11	Kelompok 11	14
12	Kelompok 12	16
13	Kelompok 13	16
14	Kelompok 14	16
15	Kelompok 15	16
16	Kelompok 16	16
17	Kelompok 17	15
18	Kelompok 18	15
19	Kelompok 19	17
20	Kelompok 20	14
21	Kelompok 21	16
22	Kelompok 22	15
23	Kelompok 23	15
	Jumlah Populasi	348

Sumber: Data Primer

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiono, 2011: 81). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *random sampling* yang dimana pengambilan sampel ditentukan sendiri oleh peneliti sampai jumlah tertentu tanpa acak (Sugiyono, 2010: 64). Sampel pada penelitian ini yaitu

sebagian pengusaha gerabah yang pernah mengambil kredit. Hal ini karena peneliti menganggap bahwa penelitian ini ditujukan untuk membuktikan alasan-alasan pengusaha gerabah yang telah mengambil kredit.

Peneliti menggunakan rumus Slovin (2007) untuk menentukan jumlah sampel. Rumus Slovin dipilih karna penelitian ini merupakan penelitian yang telah diketahui jumlah populasinya.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel
 N : Jumlah populasi
 e : Batas toleransi kesalahan

Sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{348}{1 + 348(0,05)^2} = \frac{348}{1,87} = 186,096$$

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner atau angket. Alasan menggunakan angket untuk mengumpulkan data adalah karna angket memang baik sebagai instrument pengumpul data. Angket digunakan karena responden dapat secara bebas mengemukakan pendapat sesuai dengan pernyataan. Menurut Hasan (2001: 17) teknik kuesioner

merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap obyek yang ingin diteliti (populasi). Angket atau kuesioner dalam penelitian ini berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Angket yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, sehingga responden hanya dapat memberikan atau memilih jawaban yang sudah disediakan peneliti. Angket akan dibagikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan petunjuk yang ada dan dikembalikan kepada peneliti untuk dianalisis lebih lanjut. Dalam penelitian ini, angket digunakan untuk memperoleh data tentang Pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih muda untuk diolah atau dianalisis. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket secara terbuka atau bebas. Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membuat sendiri daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada responden. Adapun kisi-kisi instrument penelitiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Nomor Item	Referensi
Keputusan dalam Pengajuan Kredit (Y)	Pengenalan kebutuhan	1,2,3*	Dian Friantoro (2016) dengan modifikasi
	Pencarian informasi	4,5,6*	
	Penilaian alternatif	7,8*,9	
	Keputusan mengambil kredit	10,11,12	
	Evaluasi pasca mengambil kredit	13,14,15	
Pelayanan (X ₁)	<i>Tangibles</i> atau bukti fisik	1*,2,3	Fajar Kartika Sari (2016) dengan Modifikasi
	<i>Liability</i> atau kendalan	4,5	
	<i>Responsiveness</i> atau daya tanggap	6,7*	
	<i>Assurance</i> atau jaminan	8,9,10*	
	<i>Empathy</i> atau empati	11,12,13*	
Sosial (X ₂)	Kelompok Referensi	1*,2,3	Dian Friantoro (2016) dengan Modifikasi
	Keluarga	4,5,6*	
	Peran dan status	7,8*,9	
Pribadi (X ₃)	Usia dan Tahap Siklus Hidup	1,2,3	Dian Friantoro (2016) dengan Modifikasi
	Pekerjaan	4,5,6	
	Keadaan ekonomi	7,8*,9	
	Gaya hidup	10,11,12*	
	Kepribadian	13,14,15*	
Prosedur Kredit (X ₄)	Realisasi kredit	1*,2	Fajar Kartika Sari (2016) Dengan Modifikasi
	Kemudahan prosedur	3,4	
	Kecepatan pelaksanaan	5*,6	
	Persyaratan	7,8*,9*	

Keterangan : * item pernyataan negatif

Sumber : Fajar Kartika Sari (2016) dan Dian Friantoro (2016) dengan modifikasi

Selanjutnya hasil data dari responden akan diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengusaha dalam Mengambil Kredit. Skala likert dalam penelitian ini dimodifikasi yaitu

berdimensi empat dengan rentang nilai 1 sampai 4 dengan asumsi pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Skor Skala Likert Modifikasi

Indikator	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (ST)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

H. Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji instrumen dalam suatu penelitian, data yang diperoleh harus akurat dan objektif agar data yang dikumpulkan benar-benar berguna, maka alat ukur yang digunakan harus valid dan reliabel. Uji instrumen dalam penelitian ini dilakukan kepada 30 responden dengan mengambil sebagian dari jumlah sampel penelitian.

1. Uji Validitas

Validitas merupakan cara untuk membuktikan sejauh mana suatu pengujian mengukur apa yang hendak diukur. Suatu instrumen dapat dikatakan valid saat instrumen tersebut memberikan data yang sama dengan data yang sesungguhnya terjadi. Valid atau tidaknya suatu instrumen dapat diuji melalui uji validitas data. Uji validitas data adalah suatu pengujian untuk mengukur ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya untuk mencapai sasaran (Jogiyanto, 2013: 146). Dalam penelitian ini, alat ukur yang digunakan adalah kuesioner atau angket sehingga uji validitas data ditujukan untuk mengukur ketepatan kuesioner. Instrumen yang dicapai apabila data yang dihasilkan sesuai dengan data

mengenai variabel penelitian yang dimaksud. Menurut Arikunto (2013: 213) nilai validitas dihitung menggunakan rumus korelasi produk *moment* dari *Pearson*. Uji validitas dilakukan dengan cara mengorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Nilai r menunjukkan indeks korelasi antara dua variabel yang dikorelasikan. Adapun rumusnya sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy}	: Koefisien korelasi antara x dan y
N	: Jumlah subjek
$\sum xy$: Jumlah hasil kali x dan y
$\sum x$: Jumlah nilai x
$\sum y$: Jumlah nilai y
$\sum x^2$: Jumlah kuadrat nilai x
$\sum y^2$: Jumlah kuadrat nilai y

(Umar, 2011: 131)

Uji validitas data dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan valid atau tidaknya butir pernyataan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%, maka butir pernyataan dalam instrumen berkorelasi signifikan terhadap skor total sehingga butir pernyataan dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel pada taraf signifikansi 5%, maka butir pernyataan dalam instrumen tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total sehingga butir pernyataan dinyatakan tidak valid.

Berikut ini merupakan hasil uji validitas dari kuesioner yang telah disebarkan kepada responden yang merupakan Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Secara Keseluruhan

No.	Variabel	Jumlah Butir	Jumlah Butir Tidak Valid	Jumlah Butir Valid
1	Pelayanan (X ₁)	13	-	13
2	Faktor Sosial (X ₂)	9	-	9
3	Faktor Pribadi (X ₃)	15	-	15
4	Prosedur Kredit (X ₄)	9	-	9
5	Keputusan mengambil Kredit (Y)	15	-	15
	Total	61	-	61

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2017. . (Hasil output computer pada lampiran hal 139 – 153)

Dari hasil uji validitas variabel Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Prosedur Kredit, dan Keputusan Mengambil Kredit di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki r hitung lebih besar dari r -tabel yaitu ($n=30$ sebesar 0,361). Dengan demikian butir-butir pernyataan yang dinyatakan valid dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas untuk mengetahui keandalan hasil pengukuran suatu instrument. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's alpha*. Menurut Ghozali (2005 : 42) suatu intrumen dikatakan reliabel jika memiliki

Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

- r_n : Koefisien reliabilitas instrument
 K : Banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal
 $\sum \sigma_b^2$: Jumlah varians soal butir ke i
 σ_t^2 : Varian total

(Suharsimi, 2013 : 239)

Perhitungan untuk mencari reliabilitas data instrumen dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan software 16. Butir pertanyaan yang valid diuji dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Pelayanan (X ₁)	0,774	≥ 0,60	Reliabel
Faktor Sosial (X ₂)	0,774	≥ 0,60	Reliabel
Faktor Pribadi (X ₃)	0,775	≥ 0,60	Reliabel
Prosedur Kredit (X ₄)	0,787	≥ 0,60	Reliabel
Keputusan mengambil Kredit (Y)	0,772	≥ 0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2017. (Hasil output computer pada lampiran hal 139 – 153)

Dari Tabel 5 tersebut di atas dapat diketahui bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner

pada item-item pertanyaan pada variabel Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Prosedur Kredit, dan Keputusan Mengambil Kredit adalah reliabel.

I. Metode Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku secara umum (Sugiyono, 2007 : 29). Data yang dilihat adalah dari rata-rata (*mean*), standar deviasi, nilai maksimum, nilai minimum, dan jumlah data penelitian.

2. Uji Persyaratan Analisis

Uji prasyarat analisis digunakan untuk melakukan uji normalitas, uji linearitas, dan uji asumsi klasik sebelum menganalisis secara mendalam. Berikut akan dijelaskan mengenai masing-masing pengujian:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mendeteksi normalitas data yang digunakan dalam pengujian hipotesis kelak. Tujuan dari uji normalitas adalah mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi normalitas data dan residual dilakukan uji *Kolmogrov-Smirnov* > 5%, data yang digunakan berdistribusi normal (Imam Ghozali, 2011 : 165).

b. Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dengan melakukan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik (Ghozali, 2011 : 166). Linearitas dapat diketahui melalui uji linearitas tabel *Anova* dengan mencari nilai *Deviation from Linearity* menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$ maka model regresi tersebut linear.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Tujuan dari multikolinearitas adalah untuk menganalisis eksistensi gejala kolerasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antara variabel independen. Pengujian dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Varlance Inflation Factor* yaitu $VIF = 1 / tolerance$. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* < 0.10 atau sama dengan nilai $VIF > 10$ (Ghozali, 2011: 106).

2) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap

maka disebut homoskedastisitas. Penguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan model *Glejser* dengan melakukan regresi nilai *absolute residual* (AbsUt) terhadap variabel independen lainnya. Persamaan regresi *Glejser* adalah $|U_i| = \alpha + \beta X_i + v_i$. Jika β signifikan, maka mengindikasikan terdapat heteroskedastisitas dalam model. Sebaliknya jika β tidak signifikan, maka tidak ada heteroskedastisitas (Ghozali, 2011 : 143).

3. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara. Hipotesis perlu diuji untuk menghasilkan keputusan diterima atau ditolaknya suatu hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear berganda.

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dapat digunakan dalam mengetahui pengaruh variabel bebas yang jumlahnya satu terhadap satu variabel terikat. Analisis ini digunakan untuk menjawab hipotesis pertama, kedua, dan ketiga. Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis regresi linear sederhana sebagai berikut:

1) Membuat garis linear sederhana

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

- Y : Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan
A : Harga Y ketika harga X=0 (harga konstan)
B : Koefisien regresi
X : Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

(Sugiyono, 2010: 261)

2) Menguji signifikansi uji T

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

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

Keterangan :

- T : t hitung
R : Koefisien korelasi
N : Jumlah sampel

(Umar, 2011: 132)

Uji t ini menunjukkan seberapa jauh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Apabila t hitung lebih besar atau sama dengan t tabel pada taraf signifikansi 5% berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara individual. Sebaliknya apabila t

hitung lebih kecil dari t tabel pada taraf signifikansi 5% berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melakukan pengujian beberapa variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil dari analisis ini adalah koefisien regresi variabel bebas terhadap variabel terikat, koefisien determinasi, sumbangan relatif, dan sumbangan efektif masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Langkah-langkah dalam regresi linear berganda antara lain:

- 1) Membuat persamaan garis dengan tiga prediktor, dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y : Kriteria
A : Bilangan konstan
X₁,X₂,X₃ : Prediktor 1, prediktor 2, prediktor 3
b₁,b₂,b₃ : Koefisien prediktor X₁, Koefisien prediktor X₂, Koefisien prediktor X₃

(Sugiyono,2010: 283)

- 2) Mencari koefisien determinansi antar prediktor X₁, X₂, X₃ dengan kriteria (Y), dengan rumus:

$$R_y^2(x_1, x_2, x_3) = \frac{(a_1 \sum X_1 Y + a_2 \sum X_2 Y + a_3 \sum X_3 Y)}{\sum Y^2}$$

Keterangan :

$R_y^2(x_1, x_2, x_3)$: Koefisien determinasi antara y dengan X_1, X_2 dan X_3
 a_1, a_2, a_3 : Koefisien predictor X_1, X_2 dan X_3
 $\sum X_1 Y, \sum X_2 Y, \sum X_3 Y$: Jumlah produk antara X_1 dengan Y, X_2 dengan Y, X_3 dengan Y
 $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat kriterium Y

(Hadi, 2004)

3) Menguji signifikansi dengan uji F dengan rumus:

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

Keterangan :

F_h : Harga F garis regresi
 K : Jumlah variabel bebas
 N : Jumlah sampel
 R^2 : Koefisien determinasi antara kriterium dengan predictor
(Sugiyono, 2011: 252)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit secara simultan dengan cara membandingkan nilai F hitung dan F tabel. Kriteria pengambilan keputusannya yaitu jika F hitung lebih besar atau sama dengan F tabel, maka hipotesis alternatif diterima dengan kata lain variabel bebas secara simultan berpengaruh

signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika F hitung lebih kecil dari F tabel, maka hipotesis alternatif ditolak dengan kata lain variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

c. Sumbangan Relatif

Sumbangan relatif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan dari masing-masing variabel bebas atau prediktor terhadap prediksi. Sumbangan relatif dapat dihitung dengan rumus menurut (Hadi, 2004: 37) sebagai berikut:

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

$$JK_{reg} = a_1\sum x_1y + a_2\sum x_2y$$

Keterangan:

SR% : sumbangan relatif dari suatu prediktor

A : koefisien prediktor

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

JK_{reg} : jumlah kuadrat regresi

(Hadi, 2004: 37)

Perhitungan ini dilakukan agar dapat diketahui besarnya sumbangan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan. Sumbangan relatif menghitung besarnya sumbangan dari masing-masing variabel bebas tanpa memperhatikan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini,

sehingga besarnya sumbangan dari masing-masing variabel bebas dapat diprediksi.

d. Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan efektif tiap prediktor atau variabel bebas dari keseluruhan prediksi. Sumbangan efektif dapat dihitung dengan rumus menurut (Hadi, 2004: 39) sebagai berikut:

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

Keterangan:

SE% X : sumbangan efektif dari satu prediktor

SR% X : sumbangan relatif dari satu prediktor

R² : koefisien determinasi

(Hadi, 2004: 37)

Perhitungan ini dilakukan agar dapat diketahui besarnya sumbangan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga sumbangan yang diberikan dari masing-masing variabel bebas dapat dilihat. Sumbangan efektif dihitung dengan memperhatikan variabel bebas lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian

Bab ini merupakan analisis hasil penelitian mengenai “Pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah”. Pembahasan analisis hasil penelitian ini dimulai dari uji validitas dan reliabilitas, karakteristik responden, analisis deskriptif (deskripsi variabel penelitian), uji asumsi klasik, dan kemudian dilanjutkan dengan analisis kuantitatif yaitu analisis Regresi Linier Berganda dan pengujian hipotesis.

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul. Dalam penelitian ini disebar 200 kuesioner pada 200 responden. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 186 eksemplar, sehingga respon *rate*-nya sebanyak 92,5%. Kuesioner yang terjawab lengkap dan layak dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 186 kuesioner.

Rincian perolehan kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran rekapitulasi data. Setelah data terkumpul, kemudian data diedit (*editing*), diberi kode (*coding*), dan ditabulasikan (*tabulating*). Untuk selanjutnya dianalisis dengan bantuan program statistik komputer.

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 186 reponden, maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

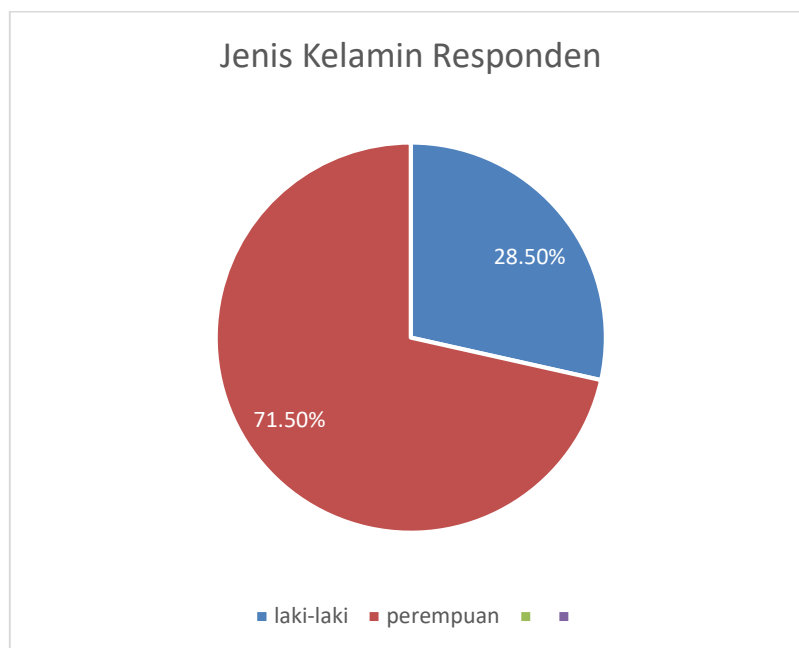
Berdasarkan jenis kelamin, responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	53	28,5%
2	Perempuan	133	71,5%
	Total	186	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah (2017).

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah perempuan sebanyak 133 responden atau 71,5% dan laki-laki sebanyak 53 responden atau 28,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul lebih banyak dari jenis kelamin perempuan yang juga berhasil ditemui pada saat penelitian.



Gambar 2. *Pie Chart* Kecenderungan data Jenis Kelamin Responden

b. Umur

Berdasarkan umur, responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 7 sebagai berikut:

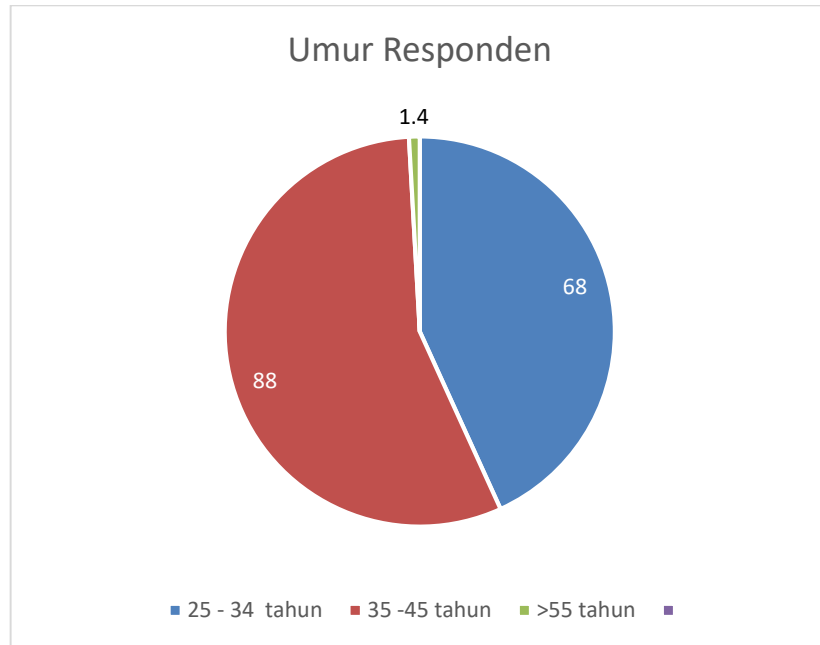
Tabel 7. Umur Responden

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	25-34 tahun	68	36,6%
2	35-45 tahun	88	47,3%
3	≥ 55 tahun	30	16,1%
	Total	186	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 7 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah kebanyakan berusia 35-45 tahun sebanyak 88 responden atau 47,3% dan sebagian kecil berusia ≥ 55 tahun sebanyak 30 responden atau 16,1%. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi umur sebagian besar pengusaha Gerabah di Desa Kasongan

Kecamatan Kasihan, Bantul adalah usia dewasa pertengahan sampai akhir.



Gambar 3. Pie Chart Kecenderungan data Umur Responden

c. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 8 sebagai berikut :

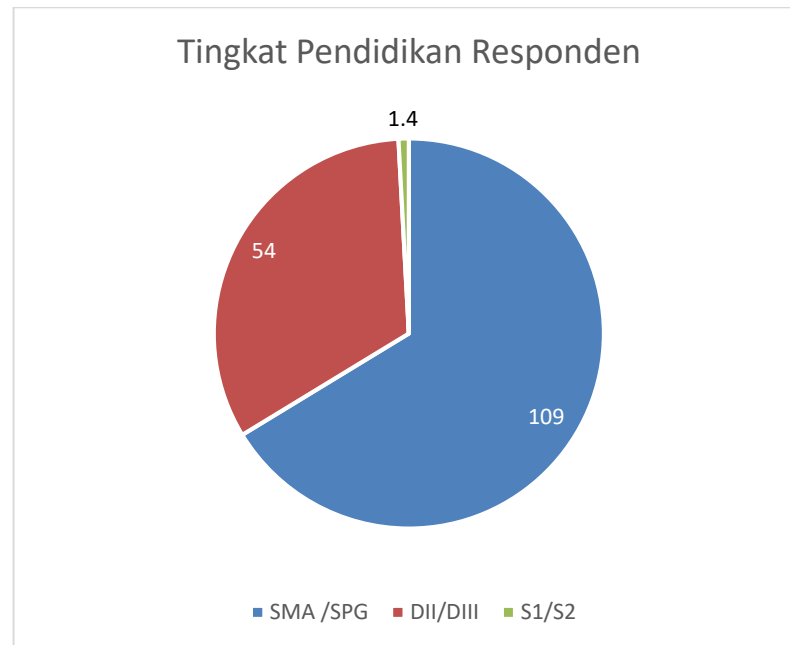
Tabel 8. Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA/SPG	109	58,6%
2	DII/DIII	54	29,0%
3	S1/S2	23	12,4%
	Total	186	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel 8 tersebut dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berpendidikan SMA/SPG sebanyak 109 responden atau 58,6% dan berpendidikan S1/S2 sebanyak 23 responden atau 12,4%. Hal ini menunjukkan bahwa dari

segi pendidikan Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul mayoritas mempunyai pendidikan tingkat menengah.



Gambar 4. Pie Chart Kecenderungan data Tingkat Pendidikan Responden

d. Pernah Mengambil Pinjaman

Berdasarkan pernah mengambil pinjaman, responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9. Pernah Mengambil Pinjaman

No	Pernah Mengambil Pinjaman	Jumlah	Persentase
1	Ya	137	73,7%
2	Tidak	49	26,3%
	Total	186	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel 9 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar pernah mengambil pinjaman sebanyak 137 responden atau 73,7% dan belum pernah mengambil pinjaman sebanyak 49 responden atau 26,3%. Hal ini menunjukkan bahwa

sebagian besar Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul mayoritas sudah pernah mengambil pinjaman.



Gambar 5. *Pie Chart* Kecenderungan data Pernah Mengambil Kredit

e. Saldo Piutang

Berdasarkan saldo piutang, responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 10 sebagai berikut:

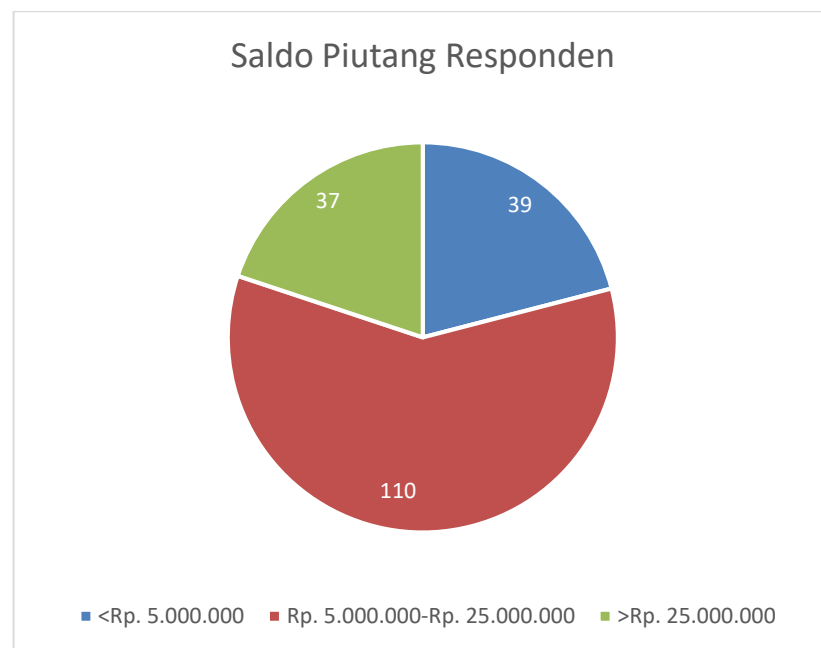
Tabel 10. Saldo Piutang Responden

No	Saldo Piutang	Jumlah	Persentase
1	< Rp.5.000.000,-	39	21,0%
2	Rp.5.000.000-Rp.25.000.000,-	110	59,1%
3	> Rp.25.000.000,-	37	19,9%
	Total	186	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan tabel 10 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar saldo piutangnya Rp.5.000.000-Rp.25.000.000,- sebanyak 110 responden atau 59,1%

dan sebagian kecil besar saldo piutangnya Rp.> Rp.25.000.000,- sebanyak 37 responden atau 19,9%. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi saldo piutang, Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul mayoritas masih memiliki saldo piutang sama dengan atau lebih besar dari 5 (lima) juta-an.



Gambar 6. *Pie Chart* Kecenderungan data Saldo Piutang Responden

B. Statistik Deskriptif

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Prosedur Kredit, dan Keputusan Mengambil Kredit.

a. Variabel Pelayanan

Diketahui nilai *mean* = 36,94 dan nilai standar deviasi = 4,676.

Distribusi kecenderungan data variabel Pelayanan responden dapat

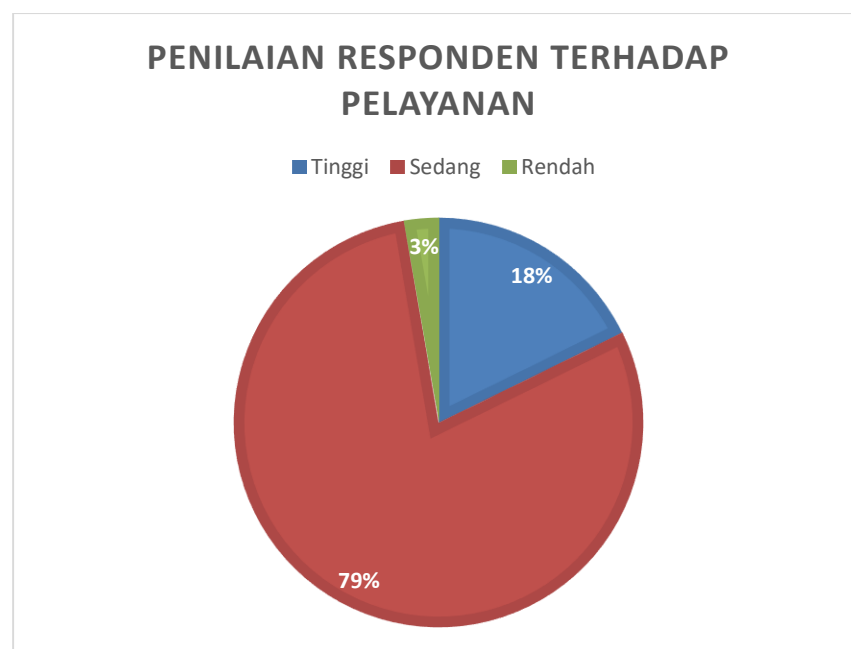
dikategorikan dalam 3 (tiga) kategori yang terdapat pada tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11. Penilaian Responden terhadap Pelayanan

Interval	Kategori	Frekuensi	%
$x > 41,616$	Tinggi	33	17,7
$32,264 < x < 41,616$	Sedang	148	79,6
$x < 32,264$	Rendah	5	2,7
Total		186	100,0

Sumber : Data Primer Diolah, 2017. . (Hasil output computer pada lampiran hal 181)

Berdasarkan tabel 11 di atas dari 186 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden (79,6%) menilai Pelayanan responden, Sedang. Kategorisasi Pelayanan responden untuk kategori rendah 5 subjek (2,7%), kategori tinggi ada 33 subjek (17,7%). Berdasarkan kategorisasi tabel di atas, Pelayanan responden dalam kategori sedang.



Gambar 7. *Pie Chart* Kecenderungan data Penilaian Responden Terhadap Pelayanan

b. Variabel Faktor Sosial

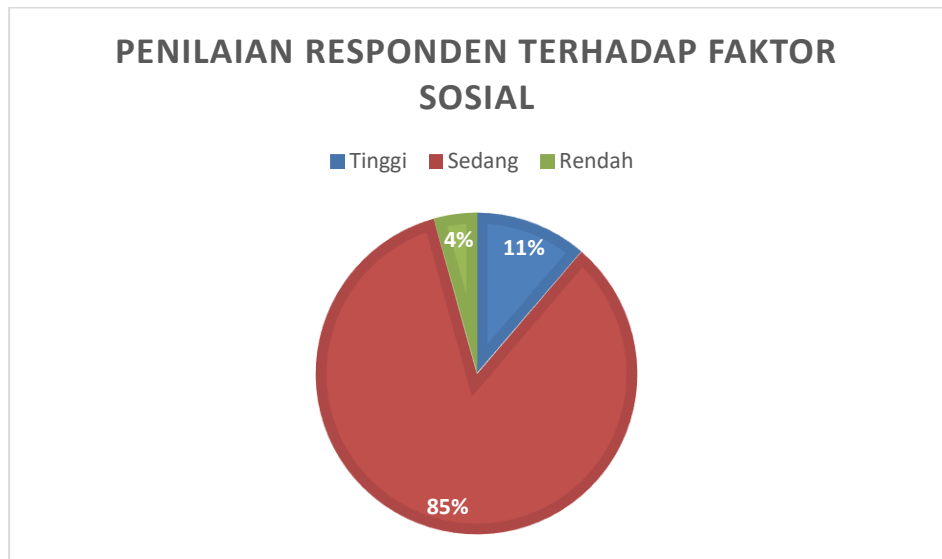
Diketahui nilai *mean* = 25,47 dan nilai standar deviasi = 3,028. Distribusi kecenderungan data variabel Faktor Sosial responden dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) kategori yang terdapat pada tabel dibawah:

Tabel 12. Penilaian Responden terhadap Faktor Sosial

Interval	Kategori	Frekuensi	%
$x > 28,498$	Tinggi	21	11,3
$22,442 < x < 28,498$	Sedang	157	84,4
$x < 22,442$	Rendah	8	4,3
Total		186	100,0

Sumber : Data Primer Diolah, 2017. . (Hasil output computer pada lampiran hal 181)

Berdasarkan tabel 12 diatas dari 186 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden (84,4%) menilai Faktor Sosial responden, Sedang. Kategorisasi Faktor Sosial responden untuk kategori rendah 8 subjek (4,3%), kategori tinggi ada 21 subjek (11,3%). Berdasarkan kategorisasi tabel di atas, Faktor Sosial responden dalam kategori sedang.



Gambar 8. Pie Chart Kecenderungan data Penilaian Responden Terhadap Faktor Sosial

c. Variabel Faktor Pribadi

Diketahui nilai *mean* = 38,60 dan nilai standar deviasi = 7,193. Distribusi kecenderungan data variabel Faktor Pribadi responden dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) kategori yang terdapat pada tabel sebagai berikut:

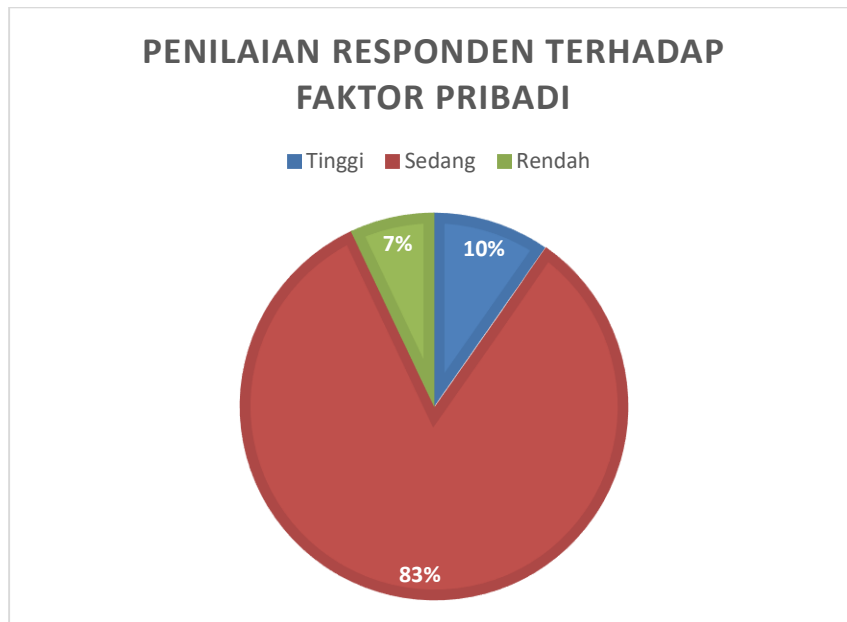
Tabel 13. Penilaian Responden terhadap Faktor Pribadi

Interval	Kategori	Frekuensi	%
$x > 45,793$	Tinggi	18	9,7
$31,407 < x < 45,793$	Sedang	155	83,3
$x < 31,407$	Rendah	13	7,0
Total		186	100,0

Sumber : Data Primer Diolah, 2017. (Hasil output computer pada lampiran hal 181)

Berdasarkan tabel 13 di atas dari 186 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden (83,3%) menilai Faktor Pribadi responden, Sedang. Kategorisasi Faktor Pribadi responden untuk kategori rendah 13 subjek (7,0%), kategori tinggi ada 18 subjek (9,7%).

Berdasarkan kategorisasi tabel di atas, Faktor Pribadi responden dalam kategori sedang.



Gambar 9. Pie Chart Kecenderungan data Penilaian Responden Terhadap Faktor Pribadi

d. Variabel Prosedur Kredit

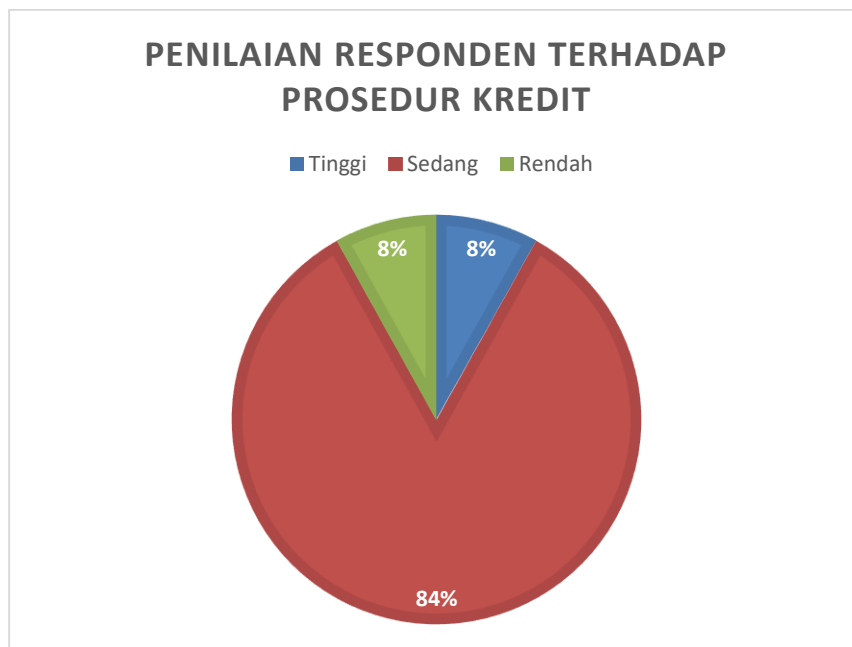
Diketahui nilai *mean* = 23,65 dan nilai standar deviasi = 3,414. Distribusi kecenderungan data variabel Prosedur Kredit responden dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) kategori yang terdapat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 14. Penilaian Responden terhadap Prosedur Kredit

Interval	Kategori	Frekuensi	%
$x > 27,064$	Tinggi	15	8,1
$20,236 < x < 27,064$	Sedang	156	83,9
$x < 20,236$	Rendah	15	8,1
Total		186	100,0

Sumber : Data Primer Diolah, 2017. (Hasil output computer pada lampiran hal 181)

Berdasarkan tabel 14 di atas dari 186 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden (83,9%) menilai Prosedur Kredit responden, Sedang. Kategorisasi Prosedur Kredit responden untuk kategori rendah 15 subjek (8,1%), kategori tinggi ada 15 subjek (8,1%). Berdasarkan kategorisasi tabel di atas, Prosedur Kredit responden dalam kategori sedang.



Gambar 10. Pie Chart Kecenderungan data Penilaian Responden Terhadap Prosedur Kredit

e. **Variabel Keputusan Mengambil Kredit**

Diketahui nilai *mean* = 40,30 dan nilai standar deviasi = 5,585. Distribusi kecenderungan data variabel Keputusan Mengambil Kredit responden dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) kategori yang terdapat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 15. Penilaian Responden terhadap Keputusan Mengambil Kredit

Interval	Kategori	Frekuensi	%
$x > 45,885$	Tinggi	16	8,6
$34,715 < x < 45,885$	Sedang	155	83,3
$x < 34,715$	Rendah	15	8,1
Total		186	100,0

Sumber : Data Primer Diolah, 2017. (Hasil output computer pada lampiran hal 181)

Berdasarkan tabel 15 di atas dari 186 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden (83,3%) menilai Keputusan Mengambil Kredit responden, Sedang. Kategorisasi Keputusan Mengambil Kredit responden untuk kategori rendah 15 subjek (8,1%), kategori tinggi ada 16 subjek (8,6%). Berdasarkan kategorisasi tabel di atas, Keputusan Mengambil Kredit responden dalam kategori sedang.



Gambar 11. Pie Chart Kecenderungan data Penilaian Responden Terhadap Keputusan Mengambil Kredit

C. Uji Prasyarat Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam **model regresi** variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2001). Untuk menguji normalitas, dapat menganalisis dengan melihat nilai probabilitasnya. Dasar pengambilan keputusan adalah, jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov Test* sebagai berikut:

Tabel 16. Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov Test*

Variabel	Sig.	<i>Level of Significant</i>	Keterangan
Residual	0,151	0,05	Normal

Sumber : Data Primer Diolah, 2017. (Hasil output computer pada lampiran hal 200)

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov Test* diatas terlihat bahwa nilai probabilitas $> 0,05$, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Hasil uji linearitas sebagai berikut:

Tabel 17. Hasil Uji Linearitas

Indikator	F-hitung	Sig.	Keterangan
Pelayanan (X ₁)	269,085	0,000	Linear
Faktor Sosial (X ₂)	43,736	0,000	Linear
Faktor Pribadi (X ₃)	619,998	0,000	Linear
Prosedur Kredit (X ₄)	1313,020	0,000	Linear

Sumber : Data Primer Diolah, 2017. (Hasil output computer pada lampiran hal 200 - 204)

Berdasarkan hasil uji linearitas diperoleh nilai probabilitas ($F_{\text{statistik}} < Level\ of\ Significant = 0,05$) maka hipotesis nol yang menyatakan bahwa spesifikasi model linier adalah benar.

3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah suatu keadaan dimana salah satu atau lebih variabel independen dapat dinyatakan sebagai kombinasi linier dari variabel independen lainnya. Salah satu asumsi regresi linier klasik adalah tidak adanya multikolinearitas sempurna (*no perfect multikolinearitas*). Suatu model regresi dikatakan terkena multikolinearitas apabila terjadi hubungan linier yang *perfect* atau *exact* diantara beberapa atau semua variabel bebas. Akibatnya akan sulit untuk melihat pengaruh secara individu variabel bebas terhadap variabel tak bebas (Madalla, 1999). Pendeteksian multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode VIF.

Kriteria pengujian :

Jika $VIF > 10$, maka H_0 ditolak

Jika $VIF < 10$, maka H_0 diterima

Hasil uji multikolinearitas dengan metode VIF sebagai berikut:

Tabel 18. Hasil Uji Multikolinearitas dengan Metode VIF

Variabel	VIF	Nilai Kritis	Keterangan
Pelayanan (X_1)	1,984	10	Tidak ada multikolinearitas
Faktor Sosial (X_2)	1,614	10	Tidak ada multikolinearitas
Faktor Pribadi (X_3)	2,243	10	Tidak ada multikolinearitas
Prosedur Kredit (X_4)	2,390	10	Tidak ada multikolinearitas

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dengan metode VIF, nilai $VIF < 10$, artinya bahwa semua variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas, sehingga tidak membiaskan interpretasi hasil analisis regresi.

4. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah situasi dimana varian (σ^2) dari faktor pengganggu atau *disturbance term* adalah sama untuk semua observasi X. Penyimpangan terhadap asumsi ini yaitu disebut heteroskedastisitas yaitu apabila nilai varian (σ^2) variabel tak bebas (Y_i) meningkat sebagai akibat dari meningkatnya varian dari variabel bebas (X_i), maka varian dari Y_i tidak sama (Insukindro, 2001). Pendeteksian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Glejser*. Caranya dengan melihat nilai probabilitas $> 0,05$, sehingga tidak terkena heteroskedastisitas (Ghozali, 2001).

Hasil uji heteroskedastisitas dengan *Glejser* sebagai berikut:

Tabel 19. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser

Variabel	Sig.	Nilai Kritis	Keterangan
Pelayanan (X_1)	0,199	0,05	Homoskedastisitas
Faktor Sosial (X_2)	0,161	0,05	Homoskedastisitas
Faktor Pribadi (X_3)	0,094	0,05	Homoskedastisitas
Prosedur Kredit (X_4)	0,491	0,05	Homoskedastisitas

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan *rank spearman* terlihat bahwa nilai probabilitas $> 0,05$. Hal ini berarti model yang diestimasi bebas dari heteroskedastisitas.

D. Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

a. Pelayanan (X_1)

Uji hipotesis pertama dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen Pelayanan (X_1) terhadap variabel dependen Keputusan Mengambil Kredit (Y). Hipotesis pertama pada penelitian ini menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan Bantul”. Hipotesis pertama diuji dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Rangkuman hasil analisis regresi linear sederhana pada uji hipotesis pertama penelitian ini ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 20. Hasil Analisis Regresi Sederhana Pelayanan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit

	<i>Unstandardized Coefficients</i>	T	Sig.
Konstanta	11,050	4,503	0,000
X ₁	0,792	12,014	0,000
R	0,663		
r Square	0,440		

Sumber : Data Primer Diolah, 2017. (Hasil output computer pada lampiran hal 191)

1) Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan tabel tersebut dapat dibuat suatu persamaan untuk hipotesis 1 (H₁), yaitu:

$$Y=11,050 + 0,792 X_1$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar 11,050; hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen (X₁) dianggap nol, maka nilai variabel Keputusan Mengambil Kredit (Y) adalah sebesar 11,050 satuan. Koefisien regresi X₁ sebesar 0,792 menunjukkan bahwa setiap kenaikan Pelayanan sebesar 1 satuan akan menaikkan Keputusan Mengambil Kredit sebesar 0,792 satuan. Berdasarkan dari hasil tersebut menunjukkan arah model regresi ini adalah positif.

2) Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel tersebut nilai koefisien korelasi (r) bernilai positif 0,663 dan nilai r Square (r²) sebesar 0,440. Hal ini menunjukkan bahwa 44% variabel dependen Keputusan Mengambil Kredit dipengaruhi oleh variabel independen

Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 66% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

3) Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi Pelayanan terhadap Keputusan Mengambil Kredit. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi 0,000 dan nilai t hitung 12,014. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,00 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien korelasi (r) memiliki arah positif sebesar 0,663 maka hipotesis pertama yang menyatakan " Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan Bantul" Didukung.

b. Faktor Sosial (X_2)

Uji hipotesis kedua dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen Faktor Sosial (X_2) terhadap variabel dependen Keputusan Mengambil Kredit (Y). Hipotesis kedua pada penelitian ini menyatakan bahwa "Terdapat pengaruh positif dan signifikan Faktor Sosial terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul". Hipotesis kedua diuji dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Rangkuman hasil analisis regresi linear sederhana pada uji hipotesis kedua penelitian ini ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 21. Hasil Analisis Regresi Sederhana Faktor Sosial Terhadap Keputusan Mengambil Kredit

	<i>Unstandardized Coefficients</i>	T	Sig.
Konstanta	23,926	7,318	0,000
X ₂	0,643	5,044	0,000
R	0,349		
r Square	0,121		

Sumber : Data Primer Diolah, 2017. (Hasil output computer pada lampiran hal 193)

1) Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan tabel tersebut dapat dibuat suatu persamaan untuk hipotesis 2 (H₂), yaitu:

$$Y=23,926 + 0,643 X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar 23,926; hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen (X₂) dianggap nol, maka nilai variabel Keputusan Mengambil Kredit (Y) adalah sebesar 23,926 satuan. Koefisien regresi X₂ sebesar 0,643 menunjukkan bahwa setiap kenaikan Faktor Sosial sebesar 1 satuan akan menaikkan Keputusan Mengambil Kredit sebesar 0,643 satuan. Berdasarkan dari hasil tersebut menunjukkan arah model regresi ini adalah positif.

2) Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel tersebut nilai koefisien korelasi (r) bernilai positif 0,349 dan nilai r *Square* (r²) sebesar 0,121. Hal ini menunjukkan bahwa 12,1% variabel dependen Keputusan Mengambil Kredit dipengaruhi oleh variabel independen Faktor

Sosial, sedangkan sisanya sebesar 87,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

3) Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi Faktor Sosial terhadap Keputusan Mengambil Kredit. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi 0,000 dan nilai t-hitung 5,044. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,00 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien korelasi (r) memiliki arah positif sebesar 0,349 maka hipotesis kedua yang menyatakan " Terdapat pengaruh positif dan signifikan Faktor Sosial terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul" Didukung.

c. **Faktor Pribadi (X_3)**

Uji hipotesis kedua dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen Faktor Pribadi (X_3) terhadap variabel dependen Keputusan Mengambil Kredit (Y). Hipotesis kedua pada penelitian ini menyatakan bahwa "Terdapat pengaruh positif dan signifikan Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul". Hipotesis kedua diuji dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Rangkuman hasil analisis regresi linear sederhana pada uji hipotesis kedua penelitian ini ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 22. Hasil Analisis Regresi Sederhana Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit

	<i>Unstandardized Coefficients</i>	T	Sig.
Konstanta	15,975	12,167	0,063
X ₃	0,630	18,844	0,000
R	0,812		
r Square	0,659		

Sumber : Data Primer Diolah, 2017. (Hasil output computer pada lampiran hal 195)

1) Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan tabel tersebut dapat dibuat suatu persamaan untuk hipotesis 3 (H₃), yaitu:

$$Y=15,975 + 0,630 X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar 15,975; hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen (X₃) dianggap nol, maka nilai variabel Keputusan Mengambil Kredit (Y) adalah sebesar 15,975 satuan. Koefisien regresi X₃ sebesar 0,630 menunjukkan bahwa setiap kenaikan Faktor Pribadi sebesar 1 satuan akan menaikkan Keputusan Mengambil Kredit sebesar 0,630 satuan. Berdasarkan dari hasil tersebut menunjukkan arah model regresi ini adalah positif.

2) Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel tersebut nilai koefisien korelasi (r) bernilai positif 0,812 dan nilai r *Square* (r²) sebesar 0,659. Hal ini menunjukkan bahwa 65,9% variabel dependen Keputusan Mengambil Kredit dipengaruhi oleh variabel independen Faktor

Pribadi, sedangkan sisanya sebesar 34,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

3) Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi 0,000 dan nilai t-hitung 18,844. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,00 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien korelasi (r) memiliki arah positif sebesar 0,884 maka hipotesis kedua yang menyatakan " Terdapat pengaruh positif dan signifikan Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul" Didukung.

d. Prosedur Kredit (X_4)

Uji hipotesis kedua dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen Prosedur Kredit (X_4) terhadap variabel dependen Keputusan Mengambil Kredit (Y). Hipotesis kedua pada penelitian ini menyatakan bahwa "Terdapat pengaruh positif dan signifikan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul". Hipotesis kedua diuji dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Rangkuman hasil analisis regresi linear sederhana pada uji hipotesis kedua penelitian ini ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 23. Hasil Analisis Regresi Sederhana Proedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit

	<i>Unstandardized Coefficients</i>	T	Sig.
Konstanta	8,970	12,167	0,063
X ₄	1,325	18,844	0,000
R	0,810		
r Square	0,656		

Sumber : Data Primer Diolah, 2017. (Hasil output computer pada lampiran hal 197)

1) Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan tabel tersebut dapat dibuat suatu persamaan untuk hipotesis 3 (H₄), yaitu:

$$Y=8,970 + 1,325 X_4$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar 8,970; hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen (X₄) dianggap nol, maka nilai variabel Keputusan Mengambil Kredit (Y) adalah sebesar 8,970 satuan. Koefisien regresi X₄ sebesar 1,325 menunjukkan bahwa setiap kenaikan Prosedur Kredit sebesar 1 satuan akan menaikkan Keputusan Mengambil Kredit sebesar 1,325 satuan. Berdasarkan dari hasil tersebut menunjukkan arah model regresi ini adalah positif.

2) Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel tersebut nilai koefisien korelasi (r) bernilai positif 0,810 dan nilai r Square (r²) sebesar 0,656. Hal ini menunjukkan bahwa 65,6% variabel dependen Keputusan Mengambil Kredit dipengaruhi oleh variabel independen Prosedur

Kredit, sedangkan sisanya sebesar 34,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

3) Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi 0,000 dan nilai t-hitung 18,720. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,00 (0,000<0,05), dan koefisien korelasi (r) memiliki arah positif sebesar 0,810 maka hipotesis kedua yang menyatakan ” Terdapat pengaruh positif dan signifikan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul” Didukung.

2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit sebagai variabel *intervening*. Berikut ini tabel 4.18 hasil Regresi Linier Berganda dengan metode OLS (*Ordinary Least Square*):

Tabel 24. Hasil Regresi Linier Berganda Metode OLS

Variabel	Koefisien <i>Unstandardized</i>	Koefisien <i>Standardized</i>	T	Sig.
Konstanta	6,117	-	3,516	0,001
Pelayanan (X ₁)	0,373	0,312	7,049	0,000
Faktor Sosial (X ₂)	0,279	0,152	3,789	0,000
Faktor Pribadi (X ₃)	0,381	0,491	10,406	0,000
Prosedur Kredit (X ₄)	0,542	0,331	6,807	0,000
R ² : 0,821				
Adjusted R ² : 0,817				
F-statistik : 207,098, Sig. = 0,000				
N : 186				
Variabel Dependen (Y): Keputusan Mengambil Kredit				

Sumber : Data Primer Diolah, 2017. (Hasil output computer pada lampiran hal 198 - 199)

3. Persamaan Regresi Linier

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program statistik komputer diperoleh hasil persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut :

$$Y = 6,117 + 0,373X_1 + 0,279X_2 + 0,381X_3 + 0,542X_4$$

Pada persamaan di atas ditunjukkan pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit. Adapun arti dari koefisien regresi tersebut adalah:

- a. Konstanta = 6,117

Konstanta sebesar 6,117, artinya, jika Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol, maka Keputusan Mengambil Kredit

Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y) akan sebesar 6,117 *point*.

- b. Koefisien regresi Pelayanan terhadap Keputusan Mengambil Kredit = 0,373

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika Pelayanan (X_1) meningkat sebesar 1 *point*, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y) akan meningkat sebesar 0,373 *point* dan sebaliknya, dengan asumsi variabel lain konstan.

- c. Koefisien regresi Faktor Sosial terhadap Keputusan Mengambil Kredit = 0,279

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika Faktor Sosial (X_2) menurun sebesar 1 *point*, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y) akan meningkat sebesar 0,279 *point* dan sebaliknya, dengan asumsi variabel lain konstan.

- d. Koefisien regresi Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit = 0,381

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika Faktor Pribadi (X_3) meningkat sebesar 1 *point*, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul

(Y) akan meningkat sebesar 0,381 *point* dan sebaliknya, dengan asumsi variabel lain konstan.

- e. Koefisien regresi Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit = 0,542

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika Prosedur Kredit (X_4) meningkat sebesar 1 *point*, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y) akan meningkat sebesar 0,542 *point* dan sebaliknya, dengan asumsi variabel lain konstan.

4. Pengujian Hipotesis (Uji t dan Uji F)

- a. Pengujian pengaruh variabel Pelayanan (X_1) terhadap variabel Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y). Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh $t_{\text{hitung}} = 0,000$.

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai **probabilitas t_{hitung}** ($0,000$) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y).

- b. Pengujian pengaruh variabel Faktor Sosial (X_2) terhadap variabel Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan

Kecamatan Kasihan, Bantul (Y). Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh $t_{\text{hitung}} = 0,000$.

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai **probabilitas t_{hitung}** (0,000) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Faktor Sosial (X_2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y).

- c. Pengujian pengaruh variabel Faktor Pribadi (X_3) terhadap variabel Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y). Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh $t_{\text{hitung}} = 0,000$.

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai **probabilitas t_{hitung}** (0,000) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Faktor Pribadi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y).

- d. Pengujian pengaruh variabel Prosedur Kredit (X_4) terhadap variabel Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y). Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh $t_{\text{hitung}} = 0,000$.

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai **probabilitas t_{hitung}** $(0,000) < Level\ of\ Significant\ (0,05)$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Prosedur Kredit (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y).

- e. Pengujian pengaruh variabel Pelayanan (X_1), Faktor Sosial (X_2), Faktor Pribadi (X_3), dan Prosedur Kredit (X_4) terhadap variabel Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y). Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh $F_{hitung} = 0,000$.

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai **probabilitas F_{hitung}** $(0,000) < Level\ of\ Significant\ (0,05)$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan (X_1), Faktor Sosial (X_2), Faktor Pribadi (X_3), dan Prosedur Kredit (X_4) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y).

5. Pengujian R^2 (Koefisien Determinasi)

R^2 (Koefisien Determinasi) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan secara komprehensif terhadap variabel dependen. Nilai R^2 (Koefisien Determinasi)

mempunyai *range* antara 0-1. Semakin besar R^2 mengindikasikan semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Hasil dari regresi dengan metode OLS diperoleh R^2 (Koefisien Determinasi) sebesar 0,821, artinya variabel Keputusan Mengambil Kredit (Y) Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul dapat dijelaskan oleh yaitu Pelayanan (X_1), Faktor Sosial (X_2), Faktor Pribadi (X_3), dan Prosedur Kredit (X_4) secara serentak sebesar 82,1%, sedangkan sisanya sebesar 17,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model, misalnya Kenaikan-Penurunan Suku Bunga, Tenor, Kemudahan Kredit, dan lain-lain.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Variabel Pelayanan terhadap Variabel Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul.

Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (nilai probabilitas t_{hitung} (0,000) < *Level of Significant* (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika Pelayanan meningkat, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian

ini mendukung hasil penelitian Nugroho (2012) yang menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PD. BPR Bank Boyolali dengan t hitung 5,97 lebih besar dari pada t tabel 2,048. Hasil penelitian Fajar Kartika Sari (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan terhadap Keputusan pengambilan Kredit pada BKD Gombang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,174 dan F hitung $> F$ tabel ($10,742 > 3,90$). Hasil penelitian Muvika Perdana Putra (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul dengan $R= 0,041$ dan nilai $R^2= 0,002$. Menurut Boediono (1999: 11) yang dimaksud Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah, dan yang diungkapkan Lumpiyoadi (2001: 189) penilaian diukur dengan *desired service* yaitu apa yang diinginkan nasabah bahwa Pelayanan itu harus ada dan *adequate service* yaitu tingkat minimum dari Pelayanan yang harus diterima nasabah. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit, dan yang diungkapkan Lovelock (2010: 154) pelayanan merupakan hasil dari suatu proses evaluasi dimana nasabah membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan

hasilnya, dengan apa yang nasabah harapkan. Pelayanan diartikan sebagai perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kemudahan nasabah dalam mengambil kredit. Lembaga keuangan harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, baik dari pelayanan karyawan maupun tempat lokasi lembaga keuangan yang baik dan nyaman. Jika kualitas pelayanan baik, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan dan akan memungkinkan nasabah akan mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut. Sebaliknya, apabila pelayanan dirasa kurang baik dan kurang memuaskan maka akan membentuk sikap negatif dan menyebabkan kurangnya loyalitas nasabah. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit oleh pengusaha.

2. Pengaruh Variabel Faktor Sosial terhadap Variabel Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul.

Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Faktor Sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (nilai probabilitas $t_{\text{hitung}} (0,000) < \text{Level of Significant} (0,05)$). Hal ini dapat diartikan, jika Faktor Sosial menurun, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Sitohang (2013) yang menyatakan bahwa Faktor Sosial berpengaruh

positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk. dengan nilai t hitung 0,595 dan nilai signifikan $0,552 > 0,05$. Mendukung juga hasil penelitian Friantoro (2016) yang menyatakan bahwa Faktor Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di KP-RI Bina Mandiri Kabupaten Pandeglang dengan t hitung 2,354 lebih besar dari pada t tabel 1,657. dan mendukung penelitian Setyani Sri Haryanti (2008) variabel Sosial berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Kredit di Koperasi Praja Jati dengan t hitung 9,712 lebih besar dari pada t tabel 1,980. Menurut Schiffman dan Kanuk (2008: 291) yang menyatakan bahwa keluarga memberikan pengaruh yang besar dalam perilaku pengambilan kredit. Para pelaku pengusaha telah memeriksa peran dan pengaruh suami, istri, dan anak dalam menentukan keputusan mengambil kredit. Menurut Kotler (2012: 175-177) Kelompok referensi merupakan kelompok yang dapat mempengaruhi sikap atau perilaku seseorang secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Setiadi (2010) keluarga merupakan kelompok yang terdiri dari dua atau lebih orang yang memiliki hubungan darah, perkawinan, atau adopsi, dan tinggal bersama. Interaksi sosial antara orang dengan orang lain juga menentukan keputusan seseorang, Faktor-faktor seperti keluarga, kelompok referensi, serta peran dan status dalam komponen faktor sosial termasuk dalam pertimbangan seseorang saat mengambil kredit. Semakin intensnya interaksi seseorang dengan orang lain, maka akan mendorong ia untuk menentukan suatu keputusan.

Semakin besar pengaruh keluarga dan kelompok referensi, maka akan semakin tinggi keputusan untuk mengambil kredit. Jadi, jika seseorang memiliki interaksi sosial yang baik, maka ia akan terdorong untuk memutuskan mengambil kredit, sehingga faktor sosial berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit. Sebaliknya, jika seseorang jarang melakukan interaksi sosial, maka keinginan untuk mengambil kredit juga akan rendah. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Faktor Sosial dapat berpengaruh positif terhadap Keputusan seseorang dalam Mengambil Kredit.

3. Pengaruh Variabel Faktor Pribadi terhadap Variabel Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul.

Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Faktor Pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (nilai probabilitas $t_{\text{hitung}} (0,000) < \text{Level of Significant} (0,05)$). Hal ini dapat diartikan, jika Faktor Pribadi meningkat, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Messah dan Wangai (2011) yang menyatakan bahwa Faktor Umur, Gender, Pendapatan, Pendidikan, Lokasi, Sektor Usaha, dan Jumlah Tenaga Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit. Hasil penelitian

ini mendukung penelitian yang dilakukan Friantoro (2016) yang menyatakan bahwa Faktor Pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di KP-RI Bina Mandiri Kabupaten Pandeglang dengan t hitung sebesar 2,351 lebih besar dari pada t tabel sebesar 1,657. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Setyani Sri Haryanti (2008) variabel Pribadi tidak berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Kredit di Koperasi Prana Jati dengan t hitung 1,281 lebih kecil dibandingkan t tabel 1,980. Menurut Sumarwan (2011: 38) adalah perbedaan karakteristik yang paling dalam pada diri manusia. Perbedaan tersebut menggambarkan ciri unik dari masing-masing individu. Menurut Kotler (2012: 177-181) Kepribadian merupakan suatu pola dari perilaku, pemikiran atau sifat dari diri seseorang. Pada umumnya diuraikan dalam arti rasa percaya diri, dominasi, kemudahan bergaul, otonomi, mempertahankan diri, kemampuan adaptasi, dan keagresifan. Menurut Lamb (2001: 221) Faktor pribadi merupakan cara mengumpulkan dan mengelompokkan kekonsistenan reaksi seseorang individu terhadap situasi yang sedang terjadi. Kepribadian adalah sekumpulan emosi, pikiran, dan perilaku yang dikombinasikan dan bersifat konsisten. Apabila suatu perilaku dilakukan secara terus menerus hingga membentuk nilai maka seseorang akan terbentuk gaya hidup, konsep diri yang mencerminkan seseorang adalah berbeda atau unik dari orang lain. Dengan ini, kepribadian ternyata berpengaruh terhadap pertimbangan seseorang dalam menentukan suatu pilihan, termasuk

memutuskan untuk mengambil kredit. Kepribadian seseorang tercermin pada indikator usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian, dan konsep diri. Contohnya jika seseorang sudah berkeluarga, memiliki pendapatan menengah ke bawah dan memiliki gaya hidup yang konsumtif, maka semakin besar kemungkinannya ia akan mengambil kredit. Namun, jika seseorang memiliki kondisi yang sebaliknya, maka kecil kemungkinan ia memutuskan untuk mengambil kredit. Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Faktor Pribadi dapat berpengaruh positif terhadap Keputusan seseorang dalam Mengambil Kredit.

4. Pengaruh Variabel Prosedur Kredit terhadap Variabel Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul.

Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Prosedur Kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (nilai probabilitas $t_{\text{hitung}} (0,000) < \text{Level of Significant} (0,05)$). Hal ini dapat diartikan, jika Prosedur Kredit meningkat, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Nugroho (2012) yang menyatakan bahwa Prosedur Kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PD. BPR Bank Boyolali dengan

t hitung sebesar 3,53 lebih besar dari pada t tabel sebesar 2,048. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Fajar Kartika Sari (2016) yang menyatakan bahwa Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,215 dan F hitung > F tabel ($6,836 > 3,90$). Hasil penelitian Muvika Perdana Putra (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul dengan $R = 0,090$ dan nilai $R^2 = 0,008$. Pendapat Firdaus, dkk. (2013: 91) Prosedur Kredit yaitu tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan Kredit, menurut Kuncoro dan Suhardjono (2002) pada dasarnya dalam pengambilan kredit diperlukan kesepakatan-kesepakatan pihak lembaga keuangan dengan pengusaha saat pengambilan kredit, dan menurut Malayu S.P. Hasibuan (2006) Prosedur Kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Prosedur kredit yang mudah, kecepatan lembaga keuangan dalam melayani pengambilan kredit, dan syarat-syaratnya tidak sulit, dan cepat mengakses pengajuan kredit akan membuat minat pengusaha untuk mengambil kredit kembali dan pengusaha mengajak rekan-rekan mereka untuk mengambil kredit. Apabila pihak pengusaha sulit untuk memahami prosedur-prosedur kredit yang diajukan oleh pihak bank, maka pihak lembaga keuangan pun tidak akan memberikan pinjaman modal usaha

kepada pengusaha yang tidak bisa memenuhi prosedur-prosedur kredit yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Prosedur Kredit dapat berpengaruh positif terhadap Keputusan seseorang dalam Mengambil Kredit.

5. Pengaruh Variabel Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit Secara Simultan terhadap Variabel Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul.

Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (nilai probabilitas $F_{\text{hitung}} (0,000) < \text{Level of Significant} (0,05)$). Hal ini dapat diartikan, jika Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit meningkat secara simultan, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul juga mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Sitohang (2013) yang menyatakan bahwa secara bersama-sama variabel Budaya, Sosial, Pribadi, dan Psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk. dengan F_{hitung} sebesar 36,275 dan signifikansinya juga menunjukkan nilai 0,000. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Friantoro (2016) yang menyatakan bahwa

secara bersama-sama variabel Budaya, Sosial dan Pribadi tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota dalam pengambilan kredit pada KP-RI Bina Mandiri Kabupaten Pandeglang dengan F hitung sebesar 3,552 lebih besar dari pada F tabel sebesar 2,68, dan Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Nugroho (2012) yang menyatakan bahwa secara bersama-sama variabel Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambilan kredit pada PD. BPR Bank Boyolali dengan F hitung 6,09 lebih besar dari pada F tabel sebesar 2,048.

Keputusan pengusaha dalam mengambil kredit dapat didefinisikan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif (Schiffman dan Kanuk, dalam Sumarwan 2014: 357). Menjurut Boediono (1999: 11) menjelaskan yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana yang dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Adapun menurut Kotler (2012: 195) keputusan pengusaha dalam mengambil kredit dikelompokkan menjadi dua yaitu keputusan pengajuan kredit dengan keterlibatan tinggi dan keputusan mengambil kredit dengan keterlibatan rendah. Keputusan mengambil kredit dapat dipengaruhi beberapa permasalahan, diantaranya yaitu Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Prosedur Kredit. Dalam hal meningkatkan pelayanan yang baik bagi lembaga keuangan, maka akan meningkatkan

loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan dan akan memungkinkan nasabah akan mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut. Sebaliknya, apabila pelayanan dirasa kurang baik dan kurang memuaskan maka akan membentuk sikap negatif dan menyebabkan kurangnya loyalitas nasabah dalam mengambil kredit kembali. Mengenai faktor sosial, jika pengusaha memiliki interaksi sosial yang baik, maka ia akan terdorong untuk memutuskan mengambil kredit, sehingga faktor sosial berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit. Sebaliknya, jika pengusaha jarang melakukan interaksi sosial, maka keinginan untuk pengajuan kredit juga akan rendah. Mengenai faktor pribadi dapat tercermin pada indikator usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian, dan konsep diri. Kontribusi keseluruhan indikator akan berpengaruh kepada keputusan untuk pengambilan kredit. Namun, jika pengusaha memiliki kondisi yang sebaliknya, maka kecil kemungkinan ia memutuskan untuk mengambil kredit.

Adapun prosedur kredit yang berpengaruh terhadap keputusan pengusaha dalam mengambil kredit. Prosedur kredit yaitu pengeluaran uang secara kredit atau bertahap pada saat pengembaliannya pada bank. Prosedur Kredit yang cepat, mudah mengambilnya, akan mempengaruhi minat pengusaha dalam mengambil kredit pada bank tetapi, Prosedur Kredit yang lama dan susah akan mempengaruhi minat pengusaha dalam Mengambil Kredit pada bank. Berdasarkan uraian tersebut, Pelayanan,

Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit secara bersama-sama akan berpengaruh positif terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit.

F. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilakukan sesuai prosedur ilmiah, akan tetapi masih memiliki berbagai keterbatasan sebagai berikut:

1. Temuan dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa selain Kualitas Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur kredit terdapat faktor-faktor lain yang digunakan dalam studi mengenai Keputusan Mengambil Kredit.
2. Penelitian ini hanya meneliti Pengusaha Gerabah yang ada di wilayah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi untuk Pengusaha Gerabah yang diluar wilayah Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi $r_{(xly)}$ sebesar 0,663, nilai koefisien determinasi $r^2_{(xly)}$ yaitu sebesar 0,440, nilai signifiakansi kurang dari *level of significant* yaitu 0,050 atau ($0,000 < 0,050$) dan nilai t hitung sebesar 12,014 lebih besar dari t tabel sebesar 1,973. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Mengambil Kredit bersifat positif dan signifikan, dengan demikian Pelayanan yang baik akan menambah minat pengusaha untuk Mengambil Kredit.
2. Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Faktor Sosial berpengaruh positif terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi $r_{(xly)}$ sebesar 0,349, nilai koefisien determinasi $r^2_{(xly)}$ yaitu sebesar 0,121, nilai signifiakansi kurang dari *level of significant* yaitu 0,050 atau ($0,000 < 0,050$) dan nilai t hitung sebesar 5,044 lebih besar dari t tabel sebesar 1,973. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Faktor Sosial terhadap Keputusan Mengambil Kredit bersifat

positif dengan demikian Faktor Sosial antara lain keluarga, tetangga bisnis, dan rekan bisnis memiliki pengaruh penting pada minat pengusaha untuk Mengambil Kredit.

3. Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Faktor Pribadi berpengaruh positif terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi $r_{(x1y)}$ sebesar 0,812, nilai koefisien determinasi $r^2_{(x1y)}$ yaitu sebesar 0,659, nilai signifiakansi kurang dari *level of significant* yaitu 0,050 atau ($0,000 < 0,050$) dan nilai t hitung sebesar 18,844 lebih besar dari t tabel sebesar 1,973. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit bersifat positif dan signifikan, dengan demikian kepribadian seseorang seperti gaya hidup, sifat, dan prilaku memiliki peran penting terhadap minat pengusaha untuk Mengambil Kredit.
4. Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi $r_{(x1y)}$ sebesar 0,810, nilai koefisien determinasi $r^2_{(x1y)}$ yaitu sebesar 0,656, nilai signifiakansi kurang dari *level of significant* yaitu 0,050 atau ($0,000 < 0,050$) dan nilai t hitung sebesar 18,720 lebih besar dari t tabel sebesar 1,973. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit bersifat

positif dan signifikan, dengan demikian Prosedur Kredit yang baik akan menambah minat pengusaha dalam Mengambil Kredit.

5. Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung 207,098 lebih besar dari F tabel sebesar 2,42 dan nilai korelasi (r) sebesar 0,906. Dari hasil analisis data diperoleh *Adjusted R square* sebesar 0,821 yang berarti Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Mengambil Kredit sebesar 82,1%.

B. Saran

Berkaitan dengan dominannya (dilihat dari nilai koefisien beta) pengaruh Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul, maka dapat diberikan saran untuk lebih meningkatkan Faktor Pribadi dengan cara:

1. Berdasarkan data hasil penelitian, pada variabel Keputusan Mengambil Kredit menunjukkan bahwa pengusaha tidak melakukan pertimbangan dalam mengambil kredit. Hal ini ditunjukkan dengan hasil kuesioner yang mendapatkan nilai terendah pada pernyataan “melakukan pertimbangan sebelum mengajukan pinjaman adalah hal yang tidak perlu”. Sebaiknya

pengusaha melakukan pertimbangan dalam mengajukan pinjaman agar tidak terjadi penyesalan dikemudian hari.

2. Berdasarkan data hasil penelitian, pada variabel Pelayanan menunjukkan bahwa tingkat pelayanannya kurang memuaskan hal ini ditunjukkan dengan hasil kuesioner yang mendapatkan nilai terendah pada pernyataan “pegawai lembaga keuangan terkait tidak ramah dalam melayani nasabah”, sebaiknya sebagai pegawai lembaga keuangan harus melayani para nasabah dengan sebaik-baiknya.
3. Berdasarkan data hasil penelitian, pada variabel Faktor Sosial menunjukkan bahwa rekan kerja sangat mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit. Hal ini ditunjukkan dengan hasil kuesioner yang mendapatkan nilai terendah pada pernyataan “saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan karna pengaruh dari rekan kerja”. Sebaiknya pengusaha lebih mengerti tentang baik buruknya mengambil kredit pada lembaga keuangan sehingga pengusaha lebih yakin dalam melakukan pengambilan kredit pada lembaga keuangan.
4. Berdasarkan data hasil penelitian, pada variabel Faktor Pribadi menunjukkan bahwa terdapat penggunaan dana yang tidak semestinya untuk menunjang gaya hidup. Hal ini ditunjukkan dengan hasil kuesioner yang mendapatkan nilai terendah pada pernyataan “saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan karna ingin mencerminkan gaya hidup”. Sebaiknya dana yang telah dipinjam pada lembaga keuangan lebih baik digunakan dalam memajukan usaha agar lebih baik lagi.

5. Berdasarkan data hasil penelitian, pada variabel Prosedur Kredit menunjukkan bahwa kreditur sering melanggar kesepakatan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil kuesioner yang mendapatkan nilai terendah pada pernyataan “kredit yang saya terima tidak sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian”. Sebaiknya prosedur pengajuan kreditnya diperjelas sehingga tidak terjadi kesalah pahaman.
6. Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi Keputusan pengusaha dalam Mengambil Kredit, dan penelitian selanjutnya diharapkan mengembangkan penelitian dengan menggunakan metode lain seperti wawancara mendalam terhadap pengusaha. Peneliti selanjutnya meneliti dengan jangkauan yang lebih luas atau mengambil sampel dari beberapa jenis usaha lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bank Indonesia. (2005). Peraturan Bank Indonesia No. 7/2/PBI/2005 *tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum*.
- Boediono. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawita Indonesia.
- Djatnika. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Politeknik Negeri Bandung.
- Firdaus, R. dkk. (2003). *Manajemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung : Alfabeta.
- Friantoro. D. (2016). “Pengaruh Budaya, Sosial dan Pribadi terhadap Keputusan Anggota dalam Mengambil Kredit pada KP-RI Bina Mandiri Kabupaten Pandeglang”. Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Furqon, A.C. & Karim, F. (2012). “Problematika Praktik Akuntansi Pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Serta Keterkaitannya Terhadap Akses Kredit”. *Abstrak Hasil Penelitian*. Universitas Tadulako.
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi ke 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. W. (2002). *Manajemen Jilid I*. Jakarta: Erlangga
- Hadi, S. (2004). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Haryanti, S. S. (2008). “Analisis Perilaku Konsumen terhadap Permintaan Kredit Pada Koperasi Prana Jati Kabupaten Semarang”. *Skripsi*. STIE AUB Surakarta.
- Hasan, I. (2001). *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Edisi 2. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasan, M.I. (2004). *Pokok-pokok Materi: Teori Pengambilan Keputusan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2008). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Insukindro, dkk. (2001). “Modul Ekonometrika Dasar dan Penyusunan Indikator Unggulan Ekonomi”. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

- Jogiyanto, H. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi 6*. Yogyakarta : BPF E UGM.
- Kotler, Phillip & Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2012). *Marketing Managemen 14th Edition*. London: Pearson Education.
- Kuncoro, M. dan Suhardjono. (2002). *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: BPF E.
- Lamb, C. W. (2001). *Pemasaran. Buku I Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Edisi 7 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Lumpiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Madalla, G. S. (1999). *Introduction to Econometrics, 2nd Edition, New York. Horne, James C. dan John M. W. Jr. 2005. Fundamentals of Financia Management (Prinsip-prinsip Manajemen Keuangan)*. Jakarata: Salemba Empat.
- Messa, O. B. dan Wangai, P. N. (2011). “*Factors Influence The Demand For Credit For Credit Among Small Scale Investors (a case study of Meru Central District, Kenya)*”. *Journal of Finance and Accounting*.
- Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono. (2010). *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPF E.
- Nugroho, D.W. (2012). “Pengaruh Lokasi, Pelaynan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR Boyolali”. Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Peter, J. P. dan Olson, J, C. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.Jilid 1. Edisi-9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peter, J. P. dan Olson, J, C. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.Jilid 2. Edisi ke-9*. Jakarta : Salemba Empat.
- Putra, M. P. (2015). “Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderating pada PD BPR Bank Bantul”. Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Saladin , D. (2003). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian)*. Bandung : Linda Karya.
- Salusu, J., (2004). *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: Erlangga.

- Sari, F. K., (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai Variabel Moderating pada Badan Kredit Desa (BKD) Gombang”. Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Schiffman, L. G. dan Kanuk, L. L. (2004). *Consumer Behaviour*. Edisi Ke 8. New York: Prentice Hall.
- Schiffman, L. G. dan Kanuk, L. L. (2008). Prilaku konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Sekaran, U. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Setiadi, N. J. (2010). *Perilaku Konsumen. Cetakan 4. Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Sitohang, U. T. (2013). "Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk". *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Stanton, W. J. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid Ketujuh*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Subihaini. (2001). “Analisis Konsekuensi Kualitas Layanan pada Perilaku Konsumen.” *Jurnal Bisnis dan Strategi*. Tahun VI, h.99-115.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen. Edisi Ke-2*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, U. (2014). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunardi, A. (1996). *Manajemen Perkreditan Edisi 5*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Susastro, M. N. (2012). *Perilaku Konsumen dalam Perpektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Thomas Suyatno. (2003). *Dasar-dasar Perkreditan*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Butir 11 tentang Perbankan.

Warsono, S. dkk. (2010). *Akuntansi UMKM Ternyata Mudah Dipahami & Dipraktikkan*. Asgard Chapter Yogyakarta.

Lampiran

LAMPIRAN I

- 1. Kuesioner Uji Instrumen**
- 2. Rekap Data Uji Instrumen**
- 3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas**
- 4. Rekap Data Penelitian**
- 5. Frekuensi Karakteristik Responden**
- 6. Frekuensi Variabel**
- 7. Hasil Regresi Linier Sederhana**
- 8. Hasil Regresi Linier Berganda**
- 9. Hasil Uji Asumsi Klasik**
- 10. Surat Izin Penelitian**

Lampiran 1. Kuesioner Uji Instrumen

KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu, Saudara/I yang kami hormati, sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang sedang saya lakukan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama/ NIM : Surya Hari Saputra/ 13812141018

Jurusan / Fakultas : Akuntansi S1 / Fakultas Ekonomi

Instansi : Universitas Negeri Yogyakarta

Akan melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah". Salah satu cara untuk mendapatkan data pada penelitian saya adalah dengan mengetahui pendapat pengusa melalui kuesioner ini. Untuk itu, besar harapan saya kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan baik dan jujur. Semua keterangan dan jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara/i berikan bersifat rahasia dan tidak akan diketahui oleh siapapun kecuali peneliti sendiri.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab kuesioner ini, saya sampaikan terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2017

Hormat Saya,
Surya Hari Saputra

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :.....(boleh tidak diisi)

Instansi :.....

1. Jenis kelamin anda ?*

Laki-laki Perempuan

2. Berapa usia anda ?*

25-34 tahun 35-54 tahun \geq 55 tahun

3. Apa tingkat pendidikan terakhir anda ?*

SMA/SPG DII/DIII S1/S2

4. Berapa rata-rata gaji kotor anda per bulan ?*

$<$ Rp2.000.000,00

Rp2.000.000,00 – Rp5.000.000,00

$>$ Rp5.000.000,00

5. Apakah anda pernah mengambil pinjaman di lembaga keuangan/pihak perbankan ?*

Ya Tidak

6. Berapa saldo piutang anda di lembaga keuangan/pihak perbankan hingga saat ini ?*

$<$ Rp5.000.000,00

Rp5.000.000,00 – Rp25.000.000,00

$>$ Rp25.000.000,00

*isilah dengan tanda checklist (\surd)

PERNYATAAN PENELITIAN

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat anda menyangkut perilaku keputusan mengambil pinjaman atau kredit dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom jawaban paling sesuai. Pernyataan pernyataan ini menggambarkan persepsi anda mengenai Pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit atau Pinjaman pada lembaga keuangan.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

A. KEPUTUSAN MENGAMBIL KREDIT

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Saya mengambil pinjaman di lembaga keuangan karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi				
2	Saya percaya bahwa lembaga keuangan mampu memenuhi kebutuhan pengusaha				
3	Saya sulit membedakan antara kebutuhan dan keinginan				
4	Saya berusaha mencari informasi lebih lanjut mengenai cara mengajukan pinjaman dari lembaga keuangan				
5	Sebelum mengajukan pinjaman di lembaga keuangan, saya melakukan konsultasi dengan kerabat terlebih dahulu				

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
6	Saya sulit memperoleh informasi mengenai prosedur dan persyaratan untuk mengajukan pinjaman di lembaga keuangan				
7	Saya berusaha mencari informasi mengenai fasilitas pinjaman dari lembaga keuangan lain				
8	Menurut saya, melakukan pertimbangan sebelum mengajukan pinjaman adalah hal yang tidak perlu				
9	Saya menilai lembaga keuangan dengan baik, sehingga saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan				
10	Saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan karena telah membandingkannya dengan fasilitas pinjaman di koperasi				
11	Saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan karena percaya pada kinerja lembaga keuangan				
12	Kemudahan prosedur pengajuan pinjaman adalah salah satu alasan saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan				
13	Saya merasa puas setelah mengambil pinjaman di lembaga keuangan				
14	Saya berusaha mempengaruhi anggota lain agar mengajukan pinjaman di lembaga keuangan				
15	Saya tetap akan mengajukan pinjaman di lembaga keuangan karena lembaga keuangan selalu memenuhi kebutuhan nasabahnya				

B. PELAYANAN

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Fasilitas pada lembaga keuangan untuk melayani nasabah masih kurang lengkap				
2	Perlengkapan yang digunakan oleh pegawai lembaga keuangan sangat memadai untuk melayani nasabah.				
3	Lembaga keuangan terkait memiliki ruangan yang rapi, bersih dan nyaman untuk nasabah.				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
4	Pelayanan lembaga keuangan sesuai dengan apa yang saya harapkan.				
5	Pelayanan lembaga keuangan sesuai dengan apa yang saya harapkan.				
6	Pegawai lembaga keuangan terkait sigap atau cepat dalam melayani nasabah atau masalah yang dihadapi nasabah.				
7	Pelayanan yang diberikan pegawai lembaga keuangan tidak sesuai dengan apa yang saya minta dalam menyelesaikan masalah.				
8	Pegawai lembaga keuangan terkait memiliki kemampuan yang baik dalam melayani nasabah.				
9	Pegawai lembaga keuangan terkait memiliki sikap atau etika yang baik dalam melayani nasabah.				
10	Pegawai lembaga keuangan terkait tidak ramah dalam melayani nasabah.				
11	Adanya perhatian yang diberikan oleh pegawai lembaga keuangan dalam memahami keinginan nasabah.				
12	lembaga keuangan terkait memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan lembaga keuangan lainnya.				
13	Saya lebih memilih mengambil kredit pada lembaga keuangan yang diambil oleh tetangga atau keluarga, dari pada memilih mengambil kredit pada lembaga keuangan yang tidak diambil tetangga atau keluarga meskipun pelayanannya memuaskan.				

C. SOSIAL

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan karena pengaruh dari rekan kerja				
2	Saya mengetahui fasilitas pinjaman di lembaga keuangan dari teman atau kerabat				
3	Saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan tanpa tekanan atau paksaan siapapun				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
4	Sebelum melakukan keputusan apapun, saya berusaha mempertimbangkan kepentingan keluarga.				
5	Keluarga menjadi faktor utama ketika mengajukan pinjaman di lembaga keuangan.				
6	Saya mengajukan pinjaman tanpa adanya pengaruh dari keluarga.				
7	Saya memiliki kedudukan di masyarakat sehingga ingin mengajukan pinjaman di lembaga keuangan.				
8	Peran dan status yang saya miliki bukan merupakan alasan mengajukan pinjaman di lembaga keuangan.				
9	Menurut saya, peran dan status dapat mempengaruhi tindakan seseorang.				

D. PRIBADI

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya menyadari bahwa kebutuhan akan semakin kompleks terutama saat sudah berkeluarga.				
2	Perubahan kebutuhan (seiring bertambahnya usia) menjadi alasan saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan				
3	Saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan karena faktor usia dan tahap siklus hidup				
4	Saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan karena sesuai dengan pekerjaan				
5	Saya tidak memiliki pekerjaan sampingan untuk memperoleh pendapatan tambahan, sehingga saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan				
6	Dengan pekerjaan saat ini, saya memiliki kesempatan untuk mengajukan pinjaman di lembaga keuangan				
7	Saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan karena sesuai dengan kondisi ekonomi				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
8	Saya mampu mengelola keuangan dengan baik tanpa mengandalkan pinjaman dari lembaga keuangan				
9	Kondisi ekonomi yang kurang baik menjadi alasan saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan				
10	Saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan karena ingin mencerminkan gaya hidup				
11	Pengeluaran saya lebih besar dari pada pendapatan, sehingga saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan				
12	Saya lebih menyukai gaya hidup yang sederhana dan enggan mengajukan pinjaman di lembaga keuangan				
13	Saya selalu percaya diri saat mengajukan pinjaman di lembaga keuangan				
14	Saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan karena dapat mencerminkan kepribadian				
15	Saya mengajukan pinjaman di lembaga keuangan karena sesuai dengan sifat atau pemikiran pribadi				

E. PROSEDUR KREDIT

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Kredit yang saya terima tidak sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian.				
2	Saya tidak mengalami hambatan dalam proses pencairan dana kredit.				
3	Saya dapat dengan mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecil.				
4	Saya dapat dengan mudah memahami prosedur pengambilan kredit yang ditetapkan oleh lembaga keuangan yang bersangkutan.				
5	Pelaksanaan prosedur kredit pada lembaga keuangan tergolong lambat.				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
6	Proses pencairan dana kredit oleh lembaga keuangan terkait yang diajukan nasabah terbilang cepat.				
7	Persyaratan kredit yang diterapkan oleh lembaga keuangan tidak berbelit-belit.				
8	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengambil kredit sulit dilaksanakan.				
9	Saya lebih memilih mengambil kredit pada lembaga keuangan yang diambil oleh tetangga atau keluarga, dari pada memilih mengambil kredit pada lembaga keuangan yang tidak diambil oleh tetangga atau keluarga meskipun				

Lampiran 2. Rekap Data Uji Instrumen

Keputusan Mengambil Kredit

No	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	Y
1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
2	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
5	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
6	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	48
7	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41
8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
9	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
10	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
11	3	3	2	4	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	39
12	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	37
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
14	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
17	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
18	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	38
19	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
20	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
21	3	2	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	32
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
23	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	48
24	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41
25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
26	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
27	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
28	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
29	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
30	3	2	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	32

Pelayanan

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	X1
1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
5	3	4	3	3	1	2	2	2	1	3	4	4	3	35
6	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	42
7	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
8	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	43
9	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	34
10	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	24
11	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
13	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	25
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
18	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
19	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
21	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
22	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	24
23	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	42
24	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
25	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	43
26	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
27	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	33
28	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
30	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36

Faktor Sosial

No	FS1	FS2	FS3	FS4	FS5	FS6	FS7	FS8	FS9	X2
1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
2	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	2	4	3	2	2	1	3	2	3	22
6	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
7	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
8	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
9	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
10	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
11	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
12	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	2	4	3	2	2	3	3	2	3	24
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
18	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
19	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
20	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
21	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
23	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
24	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
25	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
26	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
27	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
28	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
29	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
30	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25

Faktor Pribadi

No	FP1	FP2	FP3	FP4	FP5	FP6	FP7	FP8	FP9	FP10	FP11	FP12	FP13	FP14	FP15	X3
1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
6	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	43
7	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	38
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
10	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
12	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	28
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
14	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
18	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
20	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
21	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	31
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
23	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	43
24	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	37
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
27	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
29	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
30	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	31

Prosedur Kredit

No	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8	PK9	X4
1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	17
5	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
6	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
7	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
9	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
10	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
11	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
12	2	2	2	2	1	2	2	2	2	17
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
14	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
18	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
19	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
20	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
21	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
23	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
24	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
25	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
26	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
27	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
28	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
29	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
30	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Variabel Y
1. Uji Validitas

Correlations

	KMK 1	KMK 2	KMK 3	KMK 4	KMK 5	KMK 6	KMK 7	KMK 8	KMK 9	KMK 10	KMK 11	KMK 12	KMK 13	KMK 14	KMK 15	Y
KMK 1 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 30	.798*** .000 30	.593*** .001 30	.756*** .000 30	.619*** .000 30	.706*** .000 30	.738*** .000 30	.462* .010 30	.853*** .000 30	.695*** .000 30	.853*** .000 30	.920*** .000 30	.920*** .000 30	.639*** .000 30	.756*** .000 30	.915*** .000 30
KMK 2 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N		1 30	.531*** .003 30	.604*** .000 30	.747*** .000 30	.718*** .000 30	.537*** .002 30	.752*** .000 30	.941*** .000 30	.409* .025 30	.941*** .000 30	.868*** .000 30	.868*** .000 30	.562*** .001 30	.826*** .000 30	.909*** .000 30
KMK 3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N			1 30	.449* .013 30	.350 .058 30	.596*** .001 30	.787*** .000 30	.624*** .000 30	.506*** .004 30	.717*** .000 30	.506*** .004 30	.375* .041 30	.612*** .000 30	.515*** .004 30	.558*** .001 30	.726*** .000 30
KMK 4 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N				1 30	.640*** .000 30	.534*** .002 30	.558*** .001 30	.175 .356 30	.645*** .000 30	.738*** .000 30	.645*** .000 30	.696*** .000 30	.696*** .000 30	.271 .148 30	.572*** .001 30	.730*** .000 30
KMK 5 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N					1 30	.644*** .000 30	.354 .055 30	.421* .020 30	.625*** .000 30	.383* .037 30	.625*** .000 30	.648*** .000 30	.755*** .000 30	.513*** .004 30	.777*** .000 30	.753*** .000 30

KMK 6	Pearson Correlation	.706**	.718**	.596**	.534**	.644**	1	.587**	.655***	.602**	.530**	.602**	.662**	.828**	.795**	.831**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.002	.000	.001	.001	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KMK 7	Pearson Correlation	.738**	.537**	.787**	.558**	.354	.587**	1	.576**	.629**	.787**	.629**	.619**	.619**	.554**	.457*	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.001	.055	.001	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KMK 8	Pearson Correlation	.462*	.752**	.624**	.175	.421*	.655**	.576**	1	.690**	.260	.690**	.542**	.542**	.521**	.544**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.356	.020	.000	.001	.000	.000	.165	.000	.002	.002	.003	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KMK 9	Pearson Correlation	.853**	.941**	.506**	.645**	.625**	.602**	.629**	.690**	1	.473**	1.000*	.935**	.785**	.425*	.645**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.019	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KMK 10	Pearson Correlation	.695**	.409*	.717**	.738**	.383*	.530**	.787**	.260	.473**	1	.473**	.472**	.603**	.529**	.465**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.000	.000	.037	.003	.000	.165	.008	.008	.008	.008	.000	.003	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KMK 11	Pearson Correlation	.853**	.941**	.506**	.645**	.625**	.602**	.629**	.690**	1.000*	.473**	1	.935**	.785**	.425*	.645**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.019	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KMK 12	Pearson Correlation	.920**	.868**	.375*	.696**	.648**	.662**	.619**	.542**	.935**	.472**	.935**	1	.836**	.516**	.676**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.037	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.019	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

2. Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	16

B. Variabel X₁
1. Uji Validitas

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	X1
P1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .631** 30	.383* .037 30	.614** .000 30	.348 .059 30	.402* .028 30	.958*** .000 30	.521** .003 30	.401* .028 30	.846** .000 30	.621** .000 30	.650** .000 30	.940** .000 30	.812** .000 30
P2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .631** 30	.548** .002 30	.937** .000 30	.449* .013 30	.671** .000 30	.533** .002 30	.756** .000 30	.330 .075 30	.675** .000 30	.880** .000 30	.749** .000 30	.534** .002 30	.830** .000 30
P3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.383* .037 30	.548** .002 30	1 .599** 30	.627** .000 30	.580** .001 30	.397* .030 30	.575** .001 30	.700** .000 30	.445* .014 30	.693** .000 30	.595** .001 30	.475** .008 30	.735** .000 30
P4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.614** .000 30	.937** .000 30	.599** .000 30	1 .686** 30	.779** .000 30	.619** .000 30	.938** .000 30	.576** .001 30	.644** .000 30	.840** .000 30	.655** .000 30	.525** .003 30	.901** .000 30
P5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.348 .059 30	.449* .013 30	.627** .000 30	.686** .000 30	1 .790** 30	.512** .004 30	.835** .000 30	.880** .000 30	.309 .096 30	.447* .013 30	.360 .050 30	.321 .083 30	.732** .000 30
P6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.402* .028 30	.671** .000 30	.580** .001 30	.779** .000 30	.790** .000 30	1 .454* 30	.788** .000 30	.576** .001 30	.322 .083 30	.549** .002 30	.596** .001 30	.259 .167 30	.748** .000 30
P7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.958** .000 30	.533** .002 30	.397* .030 30	.619** .000 30	.512** .004 30	.454* .012 30	.626** .000 30	.577** .001 30	.791** .000 30	.547** .002 30	.541** .002 30	.909** .000 30	.828** .000 30

P8	Pearson Correlation	.521**	.756**	.575**	.938**	.835**	.788**	.626**	1	.747**	.534**	.694**	.479**	.451**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.001	.000	.000	.000	.000	30	.000	.002	.000	.007	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.401*	.330	.700**	.576**	.880**	.576**	.577**	.747**	1	.398*	.517**	.297	.506**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.028	.075	.000	.001	.000	.001	.001	.000	.029	.003	.111	.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.846**	.675**	.445*	.644**	.309	.322	.791**	.534**	.398*	1	.669**	.625**	.829**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014	.000	.096	.083	.000	.002	.029	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.621**	.880**	.693**	.840**	.447*	.549**	.547**	.694**	.517**	.669**	1	.694**	.666**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.013	.002	.002	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.650**	.749**	.595**	.655**	.360	.596**	.541**	.479**	.297	.625**	.694**	1	.579**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.050	.001	.002	.007	.111	.000	.000	.001	.001	.000
	N _r	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.940**	.534**	.475**	.525**	.321	.259	.909**	.451*	.506**	.829**	.666**	.579**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.008	.003	.083	.167	.000	.012	.004	.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.812**	.830**	.735**	.901**	.732**	.748**	.828**	.858**	.730**	.784**	.847**	.753**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

2. Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	14

C. Variabel X₂
1. Uji Validitas

Correlations

	FS1	FS2	FS3	FS4	FS5	FS6	FS7	FS8	FS9	X2
FS1 Pearson Correlation	1									
Sig. (2-tailed)		.597**	.907**	.505**	.501**	.718**	.886**	.775**	.528**	.949**
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FS2 Pearson Correlation		1								
Sig. (2-tailed)			.620**	.195	.177	.137	.733**	.238	.354	.604**
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FS3 Pearson Correlation			1							
Sig. (2-tailed)				.579**	.439*	.542**	.819**	.828**	.439*	.887**
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FS4 Pearson Correlation				1						
Sig. (2-tailed)					.826**	.191	.257	.779**	.550**	.688**
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FS5 Pearson Correlation					1					
Sig. (2-tailed)						.338	.389*	.674**	.500**	.703**
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FS6 Pearson Correlation						1				
Sig. (2-tailed)							.601**	.599**	.097	.630**
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FS7 Pearson Correlation							1			
Sig. (2-tailed)								.524**	.415*	.842**
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FS7 Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)										
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FSS8	Pearson Correlation	.775**	.238	.828**	.779**	.674**	.599**	.524**	1	.337	.809**								
	Sig. (2-tailed)	.000	.205	.000	.000	.000	.000	.003		.069	.000								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FSS9	Pearson Correlation	.528**	.354	.439*	.550**	.500**	.097	.415*	.337	1	.659**								
	Sig. (2-tailed)	.003	.055	.015	.002	.005	.612	.023	.069		.000								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.949**	.604**	.887**	.688**	.703**	.630**	.842**	.809**	.659**	1								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

2. Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	10

D. Variabel X₃
1. Uji Validitas

Correlations

	FP1	FP2	FP3	FP4	FP5	FP6	FP7	FP8	FP9	FP10	FP11	FP12	FP13	FP14	FP15	X3
FP1 Pearson Correlation	1	.726**	.726**	.659**	.653**	.647**	.610**	.658**	.659**	.434*	.434*	.624**	.404*	.438*	.420*	.728**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.017	.017	.000	.027	.015	.021	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FP2 Pearson Correlation	.726**	1	1.000**	.788**	.863**	.758**	.638**	.737**	.665**	.744**	.744**	.733**	.675**	.663**	.683**	.900**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FP3 Pearson Correlation	.726**	1.000**	1	.788**	.863**	.758**	.638**	.737**	.665**	.744**	.744**	.733**	.675**	.663**	.683**	.900**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FP4 Pearson Correlation	.659**	.788**	.788**	1	.656**	.680**	.647**	.886**	.597**	.606**	.606**	.882**	.700**	.609**	.637**	.850**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FP5 Pearson Correlation	.653**	.863**	.863**	.656**	1	.686**	.688**	.670**	.820**	.824**	.824**	.557**	.765**	.854**	.847**	.910**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

FP6	Pearson Correlation	.647**	.758**	.758**	.680**	.686**	1	.941**	.738**	.877**	.621**	.621**	.670**	.725**	.627**	.664**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FP7	Pearson Correlation	.610**	.638**	.638**	.647**	.688**	.941**	1	.708**	.945**	.548**	.548**	.609**	.757**	.667**	.676**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FP8	Pearson Correlation	.658**	.737**	.737**	.886**	.670**	.738**	.708**	1	.648**	.579**	.579**	.860**	.692**	.592**	.643**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FP9	Pearson Correlation	.659**	.665**	.665**	.597**	.820**	.877**	.945**	.648**	1	.667**	.667**	.490**	.765**	.784**	.803**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FP10	Pearson Correlation	.434*	.744**	.744**	.606**	.824**	.621**	.548**	.579**	.667**	1	1.000*	.415*	.883**	.943**	.849**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.000	.000	.023	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FP11	Pearson Correlation	.434*	.744**	.744**	.606**	.824**	.621**	.548**	.579**	.667**	1.000**	1	.415*	.883**	.943**	.849**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.000	1	.023	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FP12	Pearson Correlation	.624**	.733**	.733**	.882**	.557**	.670**	.609**	.860**	.490**	.415*	.415*	1	.548**	.398*	.375*	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.006	.023	.023	1	.002	.029	.041	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FP13	Pearson Correlation	.404*	.675**	.675**	.700**	.765**	.725**	.757**	.692**	.765**	.883**	.883**	.548**	1	.943**	.806**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.027	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	1	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

FP1	Pearson Correlation	.438*	.663**	.663**	.609**	.854**	.627**	.667**	.592**	.784**	.943**	.943**	.398*	.943**	1	.885**	.859**
4	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.029	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FP1	Pearson Correlation	.420*	.683**	.683**	.637**	.847**	.664**	.676**	.643**	.803**	.849**	.849**	.375*	.806**	.885**	1	.845**
5	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.041	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.728**	.900**	.900**	.850**	.910**	.865**	.834**	.848**	.868**	.846**	.846**	.740**	.875**	.859**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

2. Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.775	16

E. Variabel X₄
1. Uji Validitas

Correlations

	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8	PK9	X4
PK1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .715** 30	.000 .000 30	.000 .000 30	.000 .000 30	.000 .000 30	.000 .000 30	.000 .000 30	.000 .000 30	.000 .000 30
PK2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.715** 30	1 .933** 30	.877** .000 30	.601** .000 30	.847** .000 30	.770** .000 30	.561** .001 30	.455* .012 30	.902** .000 30
PK3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.607** 30	.933** 30	1 .945** 30	.504** .005 30	.810** .000 30	.861** .000 30	.465** .010 30	.268 .152 30	.846** .000 30
PK4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.726** 30	.877** 30	.945** 30	1 .527** 30	.743** .000 30	.797** .000 30	.492** .006 30	.300 .108 30	.854** .000 30

PK5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.496** .005 30	.601** .000 30	.504** .005 30	.527** .003 30	1 30	.662** .000 30	.553** .002 30	.951** .000 30	.676** .000 30	.810** .000 30
PK6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.581** .001 30	.847** .000 30	.810** .000 30	.743** .000 30	.662** .000 30	1 30	.938** .000 30	.607** .000 30	.604** .000 30	.907** .000 30
PK7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.470** .009 30	.770** .000 30	.861** .000 30	.797** .000 30	.553** .002 30	.938** .000 30	1 30	.502** .005 30	.407** .026 30	.834** .000 30
PK8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.526** .003 30	.561** .001 30	.465** .010 30	.492** .006 30	.951** .000 30	.607** .000 30	.502** .005 30	1 30	.705** .000 30	.791** .000 30
PK9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.598** .000 30	.455** .012 30	.268 .152 30	.300 .108 30	.676** .000 30	.604** .000 30	.407** .026 30	.705** .000 30	1 30	.696** .000 30
X4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.784** .000 30	.902** .000 30	.846** .000 30	.854** .000 30	.810** .000 30	.907** .000 30	.834** .000 30	.791** .000 30	.696** .000 30	1 30

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

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

2. Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid 30	100.0

Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	10

Lampiran 4 Rekap Data Penelitian

A. Keputusan Mengambil Kredit

Res	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	Y
1	4	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	44
2	4	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	44
3	4	2	2	4	1	2	2	1	4	4	4	4	3	2	1	40
4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
5	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
6	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
7	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
8	3	2	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	32
9	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
10	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	48
11	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
13	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
14	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
15	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
16	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
17	3	2	2	3	4	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	35
18	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
19	4	3	2	3	1	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	42
20	4	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	44
21	4	4	3	3	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	46
22	4	2	2	4	1	2	2	1	4	4	4	4	3	2	1	40
23	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
24	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
25	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
26	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
27	3	2	2	3	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	33
28	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
29	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	48
30	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41
31	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
32	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
33	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
34	3	3	2	4	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	39

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

73	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
74	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
75	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
76	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
77	3	2	2	3	4	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	35
78	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
79	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	48
80	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41
81	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
82	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
83	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
84	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
85	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
86	3	2	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	32
87	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
88	4	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	44
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
90	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
91	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
92	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
93	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
94	3	2	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	32
95	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
96	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	48
97	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41
98	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
99	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
100	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
101	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
102	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
103	3	2	2	3	4	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	35
104	4	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	44
105	3	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	33
106	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
107	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
108	3	3	2	4	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	39
109	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
110	3	2	2	3	4	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	35

111	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
112	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	48
113	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41
114	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
115	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
116	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
117	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
118	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
119	3	2	2	3	4	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	35
120	4	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	44
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
122	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
123	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
124	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
125	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
126	3	2	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	32
127	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
128	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	48
129	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41
130	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
131	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
132	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
133	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
134	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
135	3	2	2	3	4	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	35
136	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
137	4	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	44
138	4	2	2	4	1	2	2	1	4	4	4	4	3	2	1	40
139	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
140	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
141	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
142	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
143	3	2	2	3	4	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	35
144	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
145	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	48
146	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41
147	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
148	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42

149	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
150	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
151	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
152	3	2	2	3	4	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	35
153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
154	4	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	44
155	4	2	2	4	4	2	2	1	4	4	4	4	3	2	1	43
156	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
157	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
158	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
159	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
160	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
161	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
162	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	48
163	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41
164	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
165	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
166	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
167	3	3	2	4	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	39
168	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	37
169	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
170	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	39
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
173	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
174	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	38
175	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
176	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
177	3	2	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	32
178	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
179	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	48
180	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41
181	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
182	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
183	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	39
184	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	41
185	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	39
186	3	2	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	32

B. Pelayanan

Res	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	X1
1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	36
2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	37
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	2	44
4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
8	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
9	3	4	3	3	1	2	2	2	1	3	4	4	3	35
10	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	42
11	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
12	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	43
13	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
14	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
15	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
17	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
18	3	4	3	3	1	2	2	2	1	3	4	4	3	35
19	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	36
20	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	37
21	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	37
22	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	1	4	2	42
23	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
24	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
25	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
27	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
28	3	4	3	3	1	2	2	2	1	3	4	4	3	35
29	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	42
30	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
31	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	43
32	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
33	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
34	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38

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

74	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
75	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
77	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	25
79	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	42
80	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
81	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	43
82	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
83	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
84	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
86	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
87	3	4	3	3	1	2	2	2	1	3	4	4	3	35
88	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	37
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
90	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
91	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
92	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
94	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
95	3	4	3	3	1	2	2	2	1	3	4	4	3	35
96	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	42
97	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
98	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	43
99	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
100	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
101	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
103	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
104	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	37
105	4	4	4	3	2	1	4	4	3	3	1	4	2	39
106	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
107	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
108	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
110	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52

112	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	42
113	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
114	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	43
115	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
116	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
117	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
119	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
120	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	37
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
122	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
123	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
124	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
126	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
128	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	42
129	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
130	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	43
131	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
132	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
133	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
135	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
136	3	4	3	3	1	2	2	2	1	3	4	4	3	35
137	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	37
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
139	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
140	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
141	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
143	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
144	3	4	3	3	1	2	2	2	1	3	4	4	3	35
145	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	42
146	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
147	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	43
148	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
149	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34

150	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
152	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
154	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	37
155	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	1	4	2	42
156	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
157	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
158	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
160	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
161	3	4	3	3	1	2	2	2	1	3	4	4	3	35
162	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	42
163	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
164	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	43
165	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	34
166	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	24
167	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
169	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	25
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
174	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	34
175	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
177	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36
178	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	24
179	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	42
180	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
181	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	43
182	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
183	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	33
184	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
186	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	36

C. Faktor Sosial

Res	FS1	FS2	FS3	FS4	FS5	FS6	FS7	FS8	FS9	X2
1	1	3	4	4	4	2	2	3	3	26
2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	29
3	4	4	4	4	4	2	1	4	1	28
4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
5	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
6	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
7	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
8	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
9	2	4	3	2	2	3	3	2	3	24
10	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
11	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
12	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
13	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
14	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
15	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
16	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
17	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
18	2	2	3	2	2	3	3	2	3	22
19	1	3	4	4	4	2	2	3	3	26
20	2	2	4	4	4	2	2	4	3	27
21	2	2	4	4	4	2	2	4	3	27
22	1	1	4	4	4	4	1	4	1	24
23	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
24	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
25	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
26	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
27	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
28	2	4	3	2	2	3	3	2	3	24
29	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
30	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
31	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
32	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
33	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
34	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
35	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24

36	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
37	2	4	3	2	2	3	3	2	3	24
38	2	2	4	4	4	2	2	4	3	27
39	1	1	4	4	4	4	1	4	1	24
40	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
41	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
42	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
43	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
44	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
45	2	4	3	2	2	3	3	2	3	24
46	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
47	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
48	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
49	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
50	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
51	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
52	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
53	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
54	2	2	4	4	4	2	2	4	3	27
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
57	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
58	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
59	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
60	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
61	2	2	3	2	2	3	3	2	3	22
62	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
63	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
64	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
65	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
66	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
67	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
68	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
69	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
70	2	4	3	2	2	3	3	2	3	24
71	2	2	4	4	4	2	2	4	3	27
72	1	1	4	4	4	2	1	4	1	22
73	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24

74	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
75	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
76	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
77	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
78	2	4	3	2	2	3	3	2	3	24
79	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
80	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
81	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
82	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
83	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
84	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
85	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
86	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
87	2	4	3	2	2	3	3	2	3	24
88	2	2	4	4	4	2	2	4	3	27
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
91	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
92	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
93	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
94	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
95	2	4	3	2	2	3	3	2	3	24
96	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
97	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
98	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
99	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
100	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
101	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
102	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
103	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
104	2	2	4	4	4	2	2	4	3	27
105	1	1	4	4	4	4	1	4	1	24
106	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
107	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
108	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
109	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
110	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
111	2	2	3	2	2	3	3	2	3	22

112	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
113	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
114	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
115	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
116	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
117	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
118	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
119	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
120	2	2	4	4	4	2	2	4	3	27
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
122	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
123	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
124	2	3	3	4	4	4	2	3	4	29
125	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
126	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
127	2	4	3	2	2	3	3	2	3	24
128	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
129	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
130	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
131	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
132	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
133	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
134	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
135	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
136	2	4	3	2	2	3	3	2	3	24
137	2	2	4	4	4	2	2	4	3	27
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
139	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
140	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
141	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
142	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
143	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
144	2	2	3	2	2	3	3	2	3	22
145	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
146	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
147	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
148	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
149	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23

150	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
151	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
152	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
153	2	1	2	2	2	1	2	2	2	16
154	2	2	4	4	4	2	2	4	3	27
155	1	1	4	4	4	1	1	4	1	21
156	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
157	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
158	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
159	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
161	2	4	3	2	2	1	3	2	3	22
162	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
163	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
164	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
165	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
166	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
167	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
168	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
170	2	4	3	2	2	3	3	2	3	24
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
173	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
174	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
175	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
176	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
177	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25
178	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
179	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26
180	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
181	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
182	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
183	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23
184	2	3	3	4	4	2	2	3	4	27
185	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
186	2	2	3	3	3	3	2	3	4	25

D. Faktor Pribadi

Res	FP1	FP2	FP3	FP4	FP5	FP6	FP7	FP8	FP9	FP10	FP11	FP12	FP13	FP14	FP15	X3
1	4	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	3	3	2	3	36
2	4	4	3	4	3	3	4	1	4	1	3	3	3	2	3	45
3	4	2	1	1	1	2	4	3	4	1	1	4	1	1	4	34
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
5	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
7	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
8	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	31
9	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
10	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	43
11	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	38
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
14	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
16	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
17	4	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	33
18	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
19	4	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	3	3	2	3	36
20	4	4	3	4	3	3	4	1	4	1	3	3	3	2	3	45
21	4	4	3	4	3	3	4	1	4	1	3	3	3	2	3	45
22	4	2	1	1	1	2	4	3	4	1	1	4	1	1	4	34
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
24	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
26	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
27	4	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	33
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
29	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	43
30	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	38
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
33	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42

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

73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
74	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
76	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
77	4	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	33
78	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
79	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	43
80	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	38
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
83	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
84	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
85	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
86	4	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	33
87	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
88	4	4	3	4	3	3	4	1	4	1	3	3	3	2	3	45
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
91	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
93	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
94	4	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	33
95	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
96	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	43
97	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	38
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
100	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
101	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
102	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
103	4	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	33
104	4	4	3	4	3	3	4	1	4	1	3	3	3	2	3	45
105	1	2	1	1	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	22
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
107	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
108	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
109	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
110	4	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	33

111	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
112	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	43
113	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	38
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
116	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
117	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
118	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
119	4	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	33
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
123	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
124	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
125	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
126	4	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	33
127	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
128	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	43
129	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	38
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
132	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
133	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
134	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
135	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	31
136	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
137	4	4	3	4	3	3	4	1	4	1	3	3	3	2	3	45
138	4	2	1	1	1	2	4	3	4	1	1	4	1	1	4	34
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
140	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
141	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
142	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
143	4	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	33
144	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
145	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	43
146	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	38
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41

149	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
150	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
151	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
152	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	31
153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
154	4	4	3	4	3	3	4	1	4	1	3	3	3	2	3	45
155	4	2	1	1	1	2	4	3	4	1	1	4	1	1	4	34
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
157	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
158	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
159	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
160	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
162	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	43
163	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	38
164	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
166	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
167	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
168	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	28
169	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
170	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
174	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
175	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
176	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
177	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	31
178	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
179	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	43
180	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	37
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
183	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
184	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	42
185	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
186	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	31

E. Prosedur Kredi

Res	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8	PK9	X4
1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
3	3	1	1	3	4	1	2	3	2	20
4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
6	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
7	1	2	2	2	1	3	3	3	3	20
8	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
9	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
10	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
11	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
12	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
13	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
14	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
15	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
16	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
17	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
18	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
19	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
20	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
21	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
22	3	1	1	3	4	1	2	3	2	20
23	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
24	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
25	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
26	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
27	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
28	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
29	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
30	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
31	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
32	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
33	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
34	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
35	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22

36	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
37	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
38	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
39	3	1	1	3	4	1	2	3	2	20
40	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
41	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
42	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
43	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
44	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
45	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
46	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
47	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
48	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
49	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
50	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
51	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
52	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
53	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
54	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
55	3	1	1	3	4	1	2	3	2	20
56	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
57	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
58	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
59	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
60	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
61	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
62	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
63	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
64	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
65	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
66	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
67	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
68	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
69	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
70	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
71	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
72	3	1	1	3	4	1	2	3	2	20
73	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23

74	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
75	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
76	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
77	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
78	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
79	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
80	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
81	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
82	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
83	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
84	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
85	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
86	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
87	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
88	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
91	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
92	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
93	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
94	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
95	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
96	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
97	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
98	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
99	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
100	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
101	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
102	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
103	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
104	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
105	3	1	1	3	2	1	2	3	2	18
106	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
107	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
108	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
109	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
110	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
111	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25

112	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
113	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
114	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
115	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
116	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
117	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
118	1	2	2	2	2	3	3	3	3	21
119	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
120	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
122	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
123	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
124	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
125	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
126	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
127	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
128	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
129	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
130	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
131	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
132	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
133	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
134	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
135	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
136	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
137	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
138	3	1	1	3	4	1	2	3	2	20
139	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
140	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
141	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
142	1	2	2	2	1	3	3	3	3	20
143	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
144	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
145	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
146	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
147	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
148	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
149	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25

150	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
151	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
152	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
154	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
155	3	1	1	3	2	1	2	3	2	18
156	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
157	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
158	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
159	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
160	2	2	2	2	1	2	2	2	2	17
161	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
162	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
163	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
164	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
165	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
166	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
167	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
168	2	2	2	2	1	2	2	2	2	17
169	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
170	3	3	2	2	3	3	2	3	4	25
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
173	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
174	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
175	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
176	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
177	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
178	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
179	3	3	3	3	2	4	4	2	3	27
180	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
181	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
182	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
183	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
184	2	3	3	3	2	3	3	2	2	23
185	1	2	2	2	3	3	3	3	3	22
186	2	3	3	3	2	3	3	2	1	22

Lampiran 5 : Frekuensi Karakteristik Responden

Frequencies

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	53	28,5	28,5	28,5
	Perempuan	133	71,5	71,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-34 tahun	68	36,6	36,6	36,6
	35-45 tahun	88	47,3	47,3	83,9
	>= 55 tahun	30	16,1	16,1	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Pddkn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SPG	109	58,6	58,6	58,6
	DII/DIII	54	29,0	29,0	87,6
	S1/S2	23	12,4	12,4	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Gaji

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.2.000.000,-	72	38,7	38,7	38,7
	Rp.2.000.000-Rp.5.000.0000	84	45,2	45,2	83,9
	> Rp. 5.000.000	30	16,1	16,1	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Pinjaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	49	26,3	26,3	26,3
	Ya	137	73,7	73,7	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Saldo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.5.000.000	39	21,0	21,0	21,0
	Rp.5.000.000-Rp.25.000.000	110	59,1	59,1	80,1
	Rp.> Rp.25.000.000,-	37	19,9	19,9	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Lampiran 6 : Frekuensi Variabel

Frequencies

Statistics

		X1	X2	X3	X4	Y
N	Valid	186	186	186	186	186
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		36,94	25,47	38,60	23,65	40,30
Median		36,00	24,00	40,00	23,00	40,50
Mode		35	24	34	23	39
Std. Deviation		4,676	3,028	7,193	3,414	5,585
Minimum		13	16	15	9	15
Maximum		52	36	60	36	60

Frequency Table

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	1	,5	,5	,5
	24	2	1,1	1,1	1,6
	25	2	1,1	1,1	2,7
	33	1	,5	,5	3,2
	34	21	11,3	11,3	14,5
	35	64	34,4	34,4	48,9
	36	23	12,4	12,4	61,3
	37	11	5,9	5,9	67,2
	38	22	11,8	11,8	79,0
	39	6	3,2	3,2	82,3

42	14	7,5	7,5	89,8
43	11	5,9	5,9	95,7
44	1	,5	,5	96,2
50	1	,5	,5	96,8
52	6	3,2	3,2	100,0
Total	186	100,0	100,0	

1. Variabel Pelayanan (X_1)

Diketahui nilai *mean* = 36,94 dan nilai standar deviasi = 4,676.

Distribusi kecenderungan data variabel Pelayanan responden dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) kategori sebagai berikut:

Tinggi = $x > mean + 1 SD$

$$= x > 36,94 + 1 * 4,676$$

$$= x > 41,616$$

Sedang = $mean - 1 SD < x < mean + 1 SD$

$$= 36,94 - 1 * 4,676 < x < 36,94 + 1 * 4,676$$

$$= 32,264 < x < 41,616$$

Rendah = $x < mean - 1 SD$

$$= x < 36,94 - 1 * 4,676$$

$$= x < 32,26$$

X2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16	1	,5	,5	,5
21	1	,5	,5	1,1
22	6	3,2	3,2	4,3
23	22	11,8	11,8	16,1
24	69	37,1	37,1	53,2
25	20	10,8	10,8	64,0
26	13	7,0	7,0	71,0
27	31	16,7	16,7	87,6
28	2	1,1	1,1	88,7
29	2	1,1	1,1	89,8
30	11	5,9	5,9	95,7
36	8	4,3	4,3	100,0
Total	186	100,0	100,0	

2. Variabel Faktor Sosial (X₂)

Diketahui nilai *mean* = 25,47 dan nilai standar deviasi = 3,028.

Distribusi kecenderungan data variabel Faktor Sosial responden dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) kategori sebagai berikut:

Tinggi = $x > mean + 1 SD$

$$= x > 25,47 + 1 * 3,028$$

$$= x > 28,498$$

Sedang = $mean - 1 SD < x < mean + 1 SD$

$$= 22,442 - 1*3,028 < x < 25,47 + 1*3,028$$

$$= 22,442 < x < 28,498$$

Rendah = $x < mean - 1 SD$

$$= x < 25,47 - 1*3,028$$

$$= x < 22,442$$

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	4	2,2	2,2	2,2
	22	1	,5	,5	2,7
	28	1	,5	,5	3,2
	29	1	,5	,5	3,8
	31	6	3,2	3,2	7,0
	33	14	7,5	7,5	14,5
	34	50	26,9	26,9	41,4

36	2	1,1	1,1	42,5
37	1	,5	,5	43,0
38	10	5,4	5,4	48,4
40	14	7,5	7,5	55,9
41	22	11,8	11,8	67,7
42	21	11,3	11,3	79,0
43	11	5,9	5,9	84,9
45	10	5,4	5,4	90,3
47	11	5,9	5,9	96,2
60	7	3,8	3,8	100,0
Total	186	100,0	100,0	

3. Variabel Faktor Pribadi (X_3)

Diketahui nilai *mean* = 38,60 dan nilai standar deviasi = 7,193.

Distribusi kecenderungan data variabel Faktor Pribadi responden dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) kategori sebagai berikut:

$$\text{Tinggi} = x > \text{mean} + 1 \text{ SD}$$

$$= x > 38,60 + 1 * 7,193$$

$$= x > 45,793$$

$$\text{Sedang} = \text{mean} - 1 \text{ SD} < x < \text{mean} + 1 \text{ SD}$$

$$= 38,60 - 1 * 7,193 < x < 38,60 + 1 * 7,193$$

$$= 31,407 < x < 45,793$$

Rendah = $x < \text{mean} - 1 \text{ SD}$

$$= x < 38,60 - 1 * 7,193$$

$$= x < 31,407$$

X4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 9	3	1,6	1,6	1,6
17	2	1,1	1,1	2,7
18	2	1,1	1,1	3,8
20	8	4,3	4,3	8,1
21	1	,5	,5	8,6
22	38	20,4	20,4	29,0
23	57	30,6	30,6	59,7
24	11	5,9	5,9	65,6
25	38	20,4	20,4	86,0
27	11	5,9	5,9	91,9
29	11	5,9	5,9	97,8
36	4	2,2	2,2	100,0
Total	186	100,0	100,0	

4. Variabel Prosedur Kredit

Diketahui nilai *mean* = 23,65 dan nilai standar deviasi = 3,414.

Distribusi kecenderungan data variabel Prosedur Kredit responden dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) kategori sebagai berikut:

Tinggi = $x > \textit{mean} + 1 \textit{SD}$

$$= x > 23,65 + 1 * 3,414$$

$$= x > 27,064$$

Sedang = $\textit{mean} - 1 \textit{SD} < x < \textit{mean} + 1 \textit{SD}$

$$= 23,65 - 1 * 3,414 < x < 23,65 + 1 * 3,414$$

$$= 20,236 < x < 27,064$$

Rendah = $x < \textit{mean} - 1 \textit{SD}$

$$= x < 23,65 - 1 * 3,414$$

$$= x < 20,236$$

Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	3	1,6	1,6	1,6
	29	1	,5	,5	2,2
	32	7	3,8	3,8	5,9
	33	4	2,2	2,2	8,1
	35	10	5,4	5,4	13,4
	37	1	,5	,5	14,0
	38	1	,5	,5	14,5
	39	61	32,8	32,8	47,3
	40	5	2,7	2,7	50,0
	41	31	16,7	16,7	66,7
	42	23	12,4	12,4	79,0
	43	1	,5	,5	79,6
	44	22	11,8	11,8	91,4
	46	1	,5	,5	91,9
	48	11	5,9	5,9	97,8
	60	4	2,2	2,2	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

5. Variabel Keputusan Mengambil Kredit

Diketahui nilai *mean* = 40,30 dan nilai standar deviasi = 5,585.

Distribusi kecenderungan data variabel Keputusan Mengambil Kredit responden dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) kategori sebagai berikut:

$$\text{Tinggi} = x > \text{mean} + 1 \text{ SD}$$

$$= x > 40,30 + 1 * 5,585$$

$$= x > 45,885$$

$$\text{Sedang} = \text{mean} - 1 \text{ SD} < x < \text{mean} + 1 \text{ SD}$$

$$= 40,30 - 1 * 5,585 < x < 40,30 + 1 * 5,585$$

$$= 34,715 < x < 45,885$$

$$\text{Rendah} = x < \text{mean} - 1 \text{ SD}$$

$$= x < 40,30 - 1 * 5,585$$

$$= x < 34,715$$

Lampiran 7 : Hasil Regresi Linier Sederhana

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X1 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.663 ^a	.440	.437	4.192

a. Predictors: (Constant), X1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2537.098	1	2537.098	144.348	.000 ^a
	Residual	3234.041	184	17.576		
	Total	5771.140	185			

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.050	2.454		4.503	.000
	X1	.792	.066	.663	12.014	.000

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.349 ^a	.121	.117	5.249

a. Predictors: (Constant), X2

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	701.029	1	701.029	25.441	.000 ^a
	Residual	5070.110	184	27.555		
	Total	5771.140	185			

a. Predictors: (Constant), X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.926	3.269		7.318	.000
	X2	.643	.127	.349	5.044	.000

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.659	.657	3.272

a. Predictors: (Constant), X3

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3801.324	1	3801.324	355.081	.000 ^a
	Residual	1969.816	184	10.706		
	Total	5771.140	185			

a. Predictors: (Constant), X3

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.975	1.313		12.167	.000
	X3	.630	.033	.812	18.844	.000

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.810 ^a	.656	.654	3.286

a. Predictors: (Constant), X4

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3784.283	1	3784.283	350.457	.000 ^a
	Residual	1986.857	184	10.798		
	Total	5771.140	185			

a. Predictors: (Constant), X4

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.970	1.691		5.305	.000
	X4	1.325	.071	.810	18.720	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8 : Hasil Regresi Linier Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4 ^a , X2, X1, X3	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,906 ^a	,821	,817	2,391

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

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4736,284	4	1184,071	207,098	,000 ^a
	Residual	1034,856	181	5,717		
	Total	5771,140	185			

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

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,117	1,740		3,516	,001		
	X1	,373	,053	,312	7,049	,000	,504	1,984
	X2	,279	,074	,152	3,789	,000	,619	1,614
	X3	,381	,037	,491	10,406	,000	,446	2,243
	X4	,542	,080	,331	6,807	,000	,418	2,390

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,98	57,82	40,30	5,060	186
Std. Predicted Value	-4,807	3,463	,000	1,000	186
Standard Error of Predicted Value	,204	1,352	,345	,188	186
Adjusted Predicted Value	16,44	57,56	40,31	5,056	186
Residual	-9,158	7,268	,000	2,365	186
Std. Residual	-3,830	3,039	,000	,989	186
Stud. Residual	-4,155	3,298	-,001	1,015	186
Deleted Residual	-10,781	8,559	-,006	2,493	186
Stud. Deleted Residual	-4,357	3,393	-,003	1,024	186
Mahal. Distance	,355	58,124	3,978	7,341	186
Cook's Distance	,000	,612	,011	,055	186
Centered Leverage Value	,002	,314	,022	,040	186

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 9 : Hasil Uji Asumsi Klasik

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		186
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	-,5810476
	Std. Deviation	2,29224208
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,065
	Negative	-,083
Kolmogorov-Smirnov Z		1,136
Asymp. Sig. (2-tailed)		,151

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y * X1	186	100,0%	0	,0%	186	100,0%
Y * X2	186	100,0%	0	,0%	186	100,0%
Y * X3	186	100,0%	0	,0%	186	100,0%
Y * X4	186	100,0%	0	,0%	186	100,0%

Y * X₁

Report

Y

X1	Mean	N	Std. Deviation
13	15,00	1	.
24	27,00	2	16,971
25	27,00	2	16,971
33	39,00	1	.
34	39,10	21	,700
35	40,88	64	1,091
36	34,26	23	3,222
37	44,18	11	,603
38	38,91	22	,426
39	38,67	6	3,011
42	46,57	14	2,901
43	44,00	11	,000
44	40,00	1	.
50	40,00	1	.
52	53,17	6	10,591
Total	40,30	186	5,585

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	4158,846	14	297,060	31,506	,000
		Linearity	2537,098	1	2537,098	269,085	,000
		Deviation from Linearity	1621,747	13	124,750	13,231	,000
	Within Groups		1612,294	171	9,429		
Total			5771,140	185			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X1	,663	,440	,849	,721

Y * X₂

Report

Y

X2	Mean	N	Std. Deviation
16	15,00	1	.
21	43,00	1	.
22	39,17	6	,408
23	38,95	22	,213
24	40,20	69	1,659
25	33,65	20	1,424
26	47,23	13	1,922
27	41,84	31	1,791
28	27,50	2	17,678
29	42,50	2	2,121
30	44,00	11	,000
36	45,50	8	17,337
Total	40,30	186	5,585

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined) Linearity	2982,141	11	271,104	16,914	,000
		Deviation from Linearity	701,029	1	701,029	43,736	,000
			2281,112	10	228,111	14,231	,000
	Within Groups		2788,999	174	16,029		
	Total		5771,140	185			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X2	,349	,121	,719	,517

Y * X₃

Report

Y

X3	Mean	N	Std. Deviation
15	21,00	4	12,000
22	33,00	1	.
28	37,00	1	.
29	29,00	1	.
31	33,50	6	1,643
33	33,71	14	1,383
34	39,20	50	,700
36	43,00	2	1,414
37	41,00	1	.
38	41,00	10	,000
40	39,00	14	,000
41	42,00	22	,000
42	40,71	21	,717
43	48,00	11	,000
45	43,70	10	1,767
47	44,00	11	,000
60	52,71	7	9,142
Total	40,30	186	5,585

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	(Combined)	4734,968	16	295,936	48,267	,000
		Linearity	3801,324	1	3801,324	619,998	,000
		Deviation from Linearity	933,645	15	62,243	10,152	,000
	Within Groups		1036,171	169	6,131		
	Total		5771,140	185			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X3	,812	,659	,906	,820

Y * X₄

Report

Y

X4	Mean	N	Std. Deviation
9	15,00	3	,000
17	33,00	2	5,657
18	38,00	2	7,071
20	39,88	8	,641
21	39,00	1	.
22	36,18	38	2,893
23	41,96	57	1,375
24	41,00	11	,000
25	38,97	38	,162
27	48,00	11	,000
29	44,00	11	,000
36	60,00	4	,000
Total	40,30	186	5,585

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4	Between Groups	(Combined) Linearity	5269,651	11	479,059	166,218	,000
		Deviation from Linearity	3784,283	1	3784,283	1313,020	,000
			1485,368	10	148,537	51,537	,000
	Within Groups		501,489	174	2,882		
	Total		5771,140	185			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X4	,810	,656	,956	,913

Regression

Variables Entered/Removed^a

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

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: ABS_RES

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,179 ^a	,032	,011	2,79835611

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

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47,003	4	11,751	1,501	,204 ^a
	Residual	1417,374	181	7,831		
	Total	1464,378	185			

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

b. Dependent Variable: ABS_RES

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,901	2,036		,443	,658
	X1	,080	,062	,133	1,289	,199
	X2	-,122	,086	-,131	-1,409	,161
	X3	,072	,043	,184	1,682	,094
	X4	-,064	,093	-,078	-,691	,491

a. Dependent Variable: ABS_RES

