

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR  
KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT  
PADA BMT AMANAH BERSAMA DI KECAMATAN  
KEDUNGADEM KABUPATEN BOJONEGORO**

**SKRIPSI**



Oleh :

**ISNA EKA PUTRI**

**NIM. 20010034**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI CENDEKIA  
BOJONEGORO**

**TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR  
KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT  
PADA BMT AMANAH BERSAMA DI KECAMATAN  
KEDUNGADEM KABUPATEN BOJONEGORO**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
guna mencapai gelar Sarjana Manajemen  
pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia  
Bojonegoro

Oleh :

**Isna Eka Putri**

NIM. 20010034

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Drs. Suprpto, MM**

**NIDK. 8930430021**

**Eka Adiputra, SE., M.SM**

**NIDN. 0705018403**

Dipertahankan di Depan Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen  
STIE Cendekia Bojonegoro

Oleh :

Nama mahasiswa : Isna Eka Putri

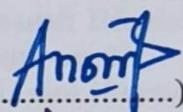
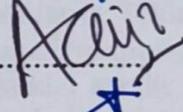
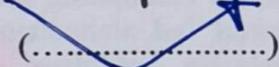
NIM : 20010034

Disetujui dan di terima :

Hari, Tanggal : Rabu, 07 Agustus 2024

Tempat : Ruang G

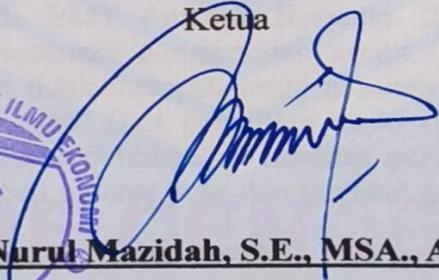
Dewan Penguji Skripsi :

1. Ketua Penguji : Latifah Anom, SE., MM (..... )
2. Anggota Penguji : Abdul Aziz Saffi, SE., MM (..... )
3. Sekretaris Penguji : Eka Adiputra, SE., M. SM (..... )

Disahkan oleh :

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro

Ketua

  
**Nurul Mazidah, S.E., MSA., Ak**  
NIDN : 070567503



## MOTTO

*“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri...”*

*(QS. Al-Isra' : 7)*

*“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya proses itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”.*

*(Edwar Satria)*

## **Kupersembahkan untuk :**

*Bismillahirrohmanirrohim*

*Skripsi ini saya persembahkan untuk :*

*Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.*

*Orang-orang tua saya*

*Bapak H. Sumarji dan Ibu Lasmining*

*Ibu Endang Purwanti dan Bapak Serno*

*Yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah mengantarkan saya sampai pada titik ini.*

*Kepada kedua adik saya*

*Devita Arlinda Ardiyanti dan M. Azril Rafif Alfarizqi*

*Terima kasih atas segala doa, motivasi dan support yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.*

**ABSTRAK**

Putri, Isna Eka. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pengambilan Kredit Pada BMT Amanah Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonego. Skripsi*. Manajemen: STIE Cendekia Bojonegoro. Drs. Suprpto, MM., selaku dosen pembimbing satu dan Eka Adiputra, SE., MM., selaku dosen pembimbing dua.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Prosedur kredit dan Keputusan pengambilan kredit

Lembaga keuangan sangat diperlukandalam perekonomian karena fungsinya sebagai mediator antara kelompok masyarakat yang kelebihan danan dan yang memerlukan dana. Sebagai perusahaan jasa, lembaga keuangan harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan dan prosedur kredit yang tidak rumit sehingga mampu memuaskan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan prosedur kredit memiliki pengaruh dalam proses keputusan untuk mengambil kredit pada BMT Amanah Bersama di Keamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan (X1), prosedur kredit (X2) dan keputusan pengambilan kredit (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 58 nasabah yang melakukan kredit di BMT Amanah Bersama. Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka menggunakan uji instrumen : uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik : uji normalitas data, uju multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis : uji t dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Maka hasil dari penelitian ini adalah 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit. Jadi semakin bagus kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan pengambilan kredit pada BMT Amanah Bersama. 2) prosedur kredit tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit. Jadi adanya kredit yang berbelit-belit hal tersebut tidak mempengaruhi nasabah untuk mengambil kredit pada BMT Amanah Bersama. Dari penelitian dapat disimpulkan bahwa BMT Amanah Bersama dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan memperbaiki proedur kredit agar nasabah merasa puas dan melakukan keputusan pengambilan kredit lagi.

**BIODATA SINGKAT PENULIS**

Nama : Isna Eka Putri  
NIM : 20010034  
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 19 Maret 2002  
Agama : Islam  
Pendidikan sebelumnya : SMA Negeri 1 Kedungadem  
Nama Orang Tua / Wali : Endang Purwanti  
Alamat : Ds. Sidomulyo RT/RW : 028/008  
Kec. Kedungadem Kab. Bojonegoro  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit  
Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada  
BMT Amanah Bersama di Kecamatan  
Kedungadem Kabupaten Bojonegoro.

Bojonegoro, 29 Juli 2024

Penulis

Isna Eka Putri

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isna Eka Putri

NIM : 20010034

Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 19 Maret 2002

Program Studi : Manajemen

Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada BMT Amanah Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro" adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan hasil plagiasi hasil karya orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari bahwa skripsi ini merupakan plagiasi dari hasil plagiasi orang lain, maka saya bersedia ijazah dan gelar Sarjana Manajemen yang saya terima di STIE Cendekia Bojonegoro ditinjau kembali.

Bojonegoro, 29 Juli 2024

Yang Menyatakan

  
Isna Eka Putri

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah Allah SWT pencipta manusia dan alam semesta. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dari keteladannya kita mendapat nilai-nilai acuan bagaimana berinteraksi dengan sesama manusia dalam kehidupan bermasyarakat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada BMT Amanah Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro” dengan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini bermaksud untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen (SM) jenjang Strata-1 Program Studi Manajemen, dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisa suatu masalah yang diangkat dalam skripsi ini dan mengambil dari hasil kesimpulannya. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Nurul Mazidah, SE., MSA., Ak. selaku Ketua STIE Cendekia Bojonegoro.
2. Latifah Anom, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Cendekia Bojonegoro.
3. Bapak Drs. Suprpto, MM dan Bapak Eka Adiputra, SE., M. SM. selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Para dosen, karyawan dan semua pihak yang telah memberikan dorongan semangat dan bantuan lainnya bagi penulis.
5. Pemimpin maupun karyawan BMT Amanah Bersama yang telah memberikan ijin dan bantuan selama penelitian berlangsung.
6. Orang-orang tuaku dan adik-adikku tercinta. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulisan menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa dan cinta yang telah diberikan kepada penulis.

7. Seluruh teman-teman Manajemen A angkatan 2020 dan sahabat/i PMII Cendekia yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran selama dibangku perkuliahan ini.
8. Almamater STIE Cendekia Bojonegoro, yang telah menjadi saksi penulis untuk berproses selama ini.
9. Keluarga besar saya terima kasih atas bantuan, semangat dan doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
10. Seseorang yang saat ini bersama saya, terima kasih telah memberikan kontribusi besar dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kehadiran, waktu, tenaga, pemikiran dan dukungan yang telah diberikan, serta memberi motivasi dalam mengejar mimpi saya.
11. Dan yang terakhir tidak kalah penting, saya ingin berterima kasih kepada diri sendiri Isna Eka Putri yang merupakan bagian kebahagiaan tersendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Terima kasih telah percaya pada diri sendiri bahwa saya bisa melalui semua ini. Terima kasih karena tidak pernah berhenti dan mencintai dan menjadi diri sendiri.

Saya selaku peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan maupun kesalahan. Kritik dan saran akan peneliti terima dengan senang hati. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bojonegoro, 29 Juli 2024

Penulis

Isna Eka Putri

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>BIODATA SINGKAT PENULIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah dan Cakupan Masalah .....	5
1. Identifikasi Masalah .....	5
2. Cakupan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Teori dan Deskripsi Teori.....	9
a. Kualitas Pelayanan .....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2. Pentingnya Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah .....	10
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
b. Prosedur Kredit .....	13
1. Pengertian Prosedur Kredit.....	13
2. Unsur- Unsur Kredit.....	16
3. Tujuan kredit .....	18
4. Jenis Kredit .....	21
5. Indikator Prosedur Kredit .....	23

c. Keputusan Pengambilan Kredit .....	25
1. Pengertian Keputusan Pengambilan Kredit .....	25
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit .....	27
3. Proses Keputusan Pengambilan Kredit .....	30
4. Indikator Keputusan Pengambila Kredit .....	31
B. Kajian Empiris .....	33
C. Kerangka Berpikir .....	37
D. Hipotesis Penelitian .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Metode dan Teknik Penelitian .....	40
B. Jenis dan Sumber Data .....	40
1. Jenis Data .....	40
2. Sumber Data .....	41
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	42
1. Populasi .....	42
2. Sampel .....	42
3. Teknik Sampling .....	43
D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	47
E. Metode dan Teknik Analisis Data .....	48
1. Uji Instrumen .....	48
a. Uji Validitas .....	48
b. Uji Reliabilitas .....	48
2. Uji Asumsi Klasik .....	49
a. Uji Normalitas Data .....	49
b. Uji Multikolonieritas .....	49
c. Uji Heteroskedastisitas .....	50
3. Uji Hipotesis .....	51
a. Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
b. Uji t (Uji Parsial) .....	52
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Singkat Obyek Penelitian .....	55

1. Gambaran Umum BMT Amanah Bersama.....	55
2. Visi dan Misi .....	59
3. Struktur Organisasi.....	60
<b>B. Hasil Penelitian dan Analisis Data.....</b>	<b>60</b>
1. Hasil Penelitian .....	60
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	63
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	64
2. Analisis Data .....	65
a. Uji Instrumen.....	65
1. Uji Validitas .....	65
2. Uji Reliabilitas .....	67
b. Uji Asumsi Klasik .....	69
1. Uji Normalitas .....	69
2. Uji Multikolinieritas .....	70
3. Uji Heteroskedastisitas.....	71
c. Uji Hipotesis.....	73
1. Uji Regresi Linier Berganda .....	73
2. Uji Persial (Uji t) .....	74
3. Uji Koefisien Desteterminasi $R^2$ .....	76
C. Pembahasan .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 2 Definisi Operasional.....	44
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	64
Tabel 7 Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas Prosedur Kredit.....	68
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pengambilan Kredit.....	69
Tabel 11 Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	71
Tabel 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	71
Tabel 14 Hasil Uji Persial (Uji t).....	75
Tabel 15 Hasil Uji Koefisien Desterminasi R2 .....	76

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Skema Kerangka Berpikir ..... 37  
Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedatisitas ..... 372



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. 792 tahun 1990 tentang lembaga keuangan adalah badan atau lembaga yang bergerak dibidang keuangan. Lembaga keuangan juga dapat diartikan sebagai institusi yang memiliki aset keuangan dan menjalankan usaha disektor jasa yang berkaitan dengan uang. Dan UU nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan lembaga keuangan adalah badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan disalurkan kembali kepada masyarakat. Lembaga keuangan sangat di perlukan dalam perekonomian dikarenakan fungsinya sebagai mediator antara kelompok masyarakat yang kelebihan dana dan yang memerlukan dana.

Secara umum, lembaga keuangan di Indonesia terbagi menjadi dua jenis, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan bank (*depository financial institution*) adalah lembaga keuangan yang memberikan fasilitas dan jasa perbankan bagi masyarakat, baik dalam menyimpan, pembayaran dan pemberian dana. Contohnya Bank Sentral, Bank Komersial (Bank Umum) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Sedangkan lembaga keuangan non bank (*non-depository financial institution*) adalah lembaga keuangan yang melakukan proses penghimpunan dana dengan cara mengeluarkan surat – surat berharga. Lembaga keuangan non

bank juga memberikan berbagai jasa keuangan dan menarik dana dari masyarakat secara deposito atau tidak langsung. Contohnya Perusahaan Asuransi, Pengadaian, Pasar Modal, Koperasi Simpan Pinjam, Perusahaan Dana Pensiun dan lain-lain. Proses pengumpulan dana yang dilakukan oleh lembaga keuangan yang konvensional antara lain seperti penyediaan layanan penyimpanan dana (tabungan) dan proses penyaluran dana, yaitu penyediaan jasa pinjaman (kredit).

Keputusan pengambilan kredit merupakan sebuah proses pada suatu lembaga keuangan yang dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, penilain alternatif, membuat keputusan dan akhirnya didapatkan perilaku setelah mengambil kredit yaitu puas atau tidak puas atas suatu produk kredit. Menurut Griffin, (2002) keputusan pengambilan kredit yang dilakukan seseorang nasabah merupakan suatu tindakan memilih suatu alternatif yang ada. Keputusan ini penting dilakukan sebelum nasabah mengambil kredit pada lembaga keuangan supaya tidak terjadi hambatan pada saat pengambilan kredit dan memperoleh apa yang diharapkan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit, antara lain kualitas pelayanan dan prosedur kredit (Adirna, 2020).

Sebagai sebuah perusahaan jasa, lembaga keuangan harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para nasabah baik dari pelayanan pegawai maupun fasilitas yang diberikan. Adapun manfaat dari kepuasan nasabah tersebut dapat meningkatkan hubungan yang harmonis antar

perusahaan dan nasabah, dapat mendorong terciptanya loyalitas nasabah dan memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan bagi perusahaan, sehingga banyak orang yang mengenalnya, dan menggunakan produk perusahaan tersebut Tjiptono, (2004:24). Penelitian yang dilakukan oleh Hana & Supriyadi, (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

Prosedur kredit menjadi hal yang penting dalam keputusan pengambilan kredit. Kebutuhan akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat nasabah memilih pinjam di lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Menurut Hasibuan, (2016:67) prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit, prosedur kredit juga dapat berarti upaya dalam mengurangi resiko pemberian kredit. Sebelum memperoleh kredit debitur akan terlebih dahulu melalui tahapan-tahapan administrasi kredit seperti kelengkapan dokumen yang dibutuhkan, pemeriksaan dokumen dan analisis permohonan kredit sampai kredit tersebut dapat di setujui dan diberikan kepada debitur (Kasmir, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Sari, (2016) menyatakan bahwa prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

Lembaga keuangan melakukan prosedur analisis permohonan kredit calon debitur sebelum penyaluran kredit. Penyaluran kredit dapat dilakukan apabila persyaratan yang ditetapkan oleh lembaga keuangan telah terpenuhi dan kelengkapan data pendukung permohonan kredit. Lembaga keuangan juga melakukan penilaian kelengkapan dan kebenaran informasi dari calon

debitur dengan cara pegawai suatu lembaga keuangan melakukan wawancara dan kunjungan ke tempat tinggal calon debitur. Tujuan dari analisis kredit adalah untuk menilai mutu permintaan kredit yang diajukan oleh calon debitur ataupun permintaan tambahan kredit yang telah diajukan oleh calon debitur.

*Baitul Maal Wat Tanwil* adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan (simpanan) maupun deposito dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah melalui mekanisme yang lazim dalam dunia perbankan Ilmi, (2002). Kegiatan yang dilakukan *Baitul Maal Wat Tanwil* adalah mendong agar masyarakat menabung serta membiayai kegiatan ekonomi yang dijalankan (memberikan kredit). Selain kegiatan tersebut *Baitul Maal Wat Tanwil* juga dapat menerima dana-dana untuk keperluan seperti zakat, infaq, dan sedekah lalu menyalurkannya kepada pihak-pihak yang memperlukannya sesuai aturan yang ada.

Salah satu *Baitul Maal Wat Tanwil* (BMT) yang ada di kabupaten Bojonegoro adalah BMT Amanah Bersama yang berada di kecamatan Kedungadem. Peneliti melakukan observasi di BMT Amanah Bersama, ternyata ditemukan permasalahan yaitu walaupun memiliki prosedur kredit yang tidak rumit, namun dalam segi kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap BMT Amanah Bersama, apabila nasabah merasa puas akan memungkinkan terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut, dan sebaliknya apabila nasabah

kurang puas akan menutup kemungkinan terjadinya rekomendasi. Rekomendasi yang dilakukan nasabah kepada keluarga, rekan kerja, ataupun teman dapat digunakan sebagai informasi dan dasar pertimbangan untuk mengambil kredit di BMT Amanah Bersama.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BMT Amanah Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro”.

## **B. Identifikasi Masalah dan Cakupan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang uraian diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. BMT Amanah Bersama belum memberikan pelayanan secara optimal baik dari karyawan maupun kualitas pelayanan BMT Amanah Bersama itu sendiri.
- b. Secara keseluruhan prosedur kredit yang diterapkan oleh BMT Amanah Bersama belum dapat dipahami secara jelas oleh sebagian masyarakat.

## 2. Cakupan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, keputusan pengambilan kredit di BMT Amanah Bersama di pengaruhi oleh beberapa faktor. Peneliti memilih variabel kualitas pelayanan dan prosedur kredit karena kedua variabel ini diduga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada BMT Amanah Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan cakupan masalah diatas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah Kuantitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BMT Amanah Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro ?
- b. Apakah Prosedur Kredit berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BMT Amanah Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro ?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit pada BMT Amanah Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro
- b. Untuk mengetahui pengaruh keputusan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit pada BMT Amanah Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro

### **2. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **a. Secara Teoritis**

Dapat memberikan bukti empiris tentang kebenaran sebagai teori pendapat para ahli khususnya tentang faktor – faktor yang memepengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit, dimana pada penelitian ini dikaitkan dengan Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit.

## **b. Manfaat Praktis**

### **1. Bagi BMT Amanah Bersama**

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat membantu pihak BMT untuk memperbaiki dan menyusun rencana, kebijakan dan strategi dalam mengelola keuangan terkait dengan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

### **2. Bagi Peneliti**

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

### **3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro**

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

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR**

#### **A. Kajian Teori dan Deskripsi Teori**

##### **a. Kualitas Pelayanan**

###### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelayanan sebagai sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh setiap orang, kualitas pelayanan menjadi tuntutan dalam memberikan hasil yang sangat diharapkan oleh seluruh pengguna jasa layanan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa kepuasan pada pengguna layanan (nasabah).

Menurut Tjiptono, (2002:6) pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Menurut Kotler, (2002) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemberian bantuan atau manfaat yang diberikan oleh usaha koperasi pada nasabahnya dalam hal seputar produk.

Kualitas pelayanan merupakan hasil dari suatu proses evaluasi dimana nasabah membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang diharapkan Lovelock, (2010:154).

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa kepuasan pada pengguna layanan (nasabah).

Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu, pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima oleh pengguna pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai apa yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dianggap sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

## **2. Pentingnya Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah**

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

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

- a. Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan yaitu lembaga keuangan harus dapat mengukur besarnya harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
- b. Menentukan dimana titik kualitas informasi yaitu lembaga keuangan harus menetapkan letak berat kualitas informasi yang ingin dicapai.
- c. Mengetahui saran nasabah yaitu lembaga keuangan dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai pengambilan kredit.
- d. Menghubungkan pelayanan dan output yang dihasilkan oleh lembaga keuangan yaitu lembaga keuangan diharapkan mampu mengkaitkan pelayanan dengan tujuan lembaga keuangan.
- e. Menjangkau seluruh pegawai yaitu penerapan sistem informasi dalam pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait 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 yang sesuai maka pelayanan tersebut dianggap baik oleh nasabah dan nasabah akan mengambil kredit lagi. Namun sebaliknya, apabila pelayanan tidak sesuai maka pelayanan tersebut dianggap buruk dan nasabah tidak akan kembali lagi dalam mengambil kredit.

### 3. Indikator Kualitas Pelayanan

Lovelock, (2010) mengungkapkan bahwa indikator pelayanan untuk mengetahui pelayanan dapat dikatakan baik yaitu :

- a. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu lembaga keuangan dalam membuktikan ekstitansinya yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Liability* atau kecondongan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsivenss* atau daya tanggap yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance* atau jaminan yaitu kredibilitas, keamanan, kesopanan dan kompetensi para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah.
- e. *Empathy* atau empati yaitu yaitu memberikan perhatian, komunikasi yang baik dan memahami keinginan nasabah.

Pelayanan sangat penting dalam lembaga keuangan, karena dengan pelayanan yang baik sangatlah penting dan bermanfaat bagi nasabah, apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan tersebut, maka kemungkinan nasabah akan mengambil kredit lagi.

## **b. Prosedur Kredit**

### **1. Pengertian Prosedur Kredit**

Sebelum lembaga keuangan memberikan kredit kepada nasabah, terdapat beberapa proses yang harus dilakukan oleh nasabah. Kebutuhan dana yang akan aman, cepat, dan mudah membuat nasabah memilih meminjam ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit.

Menurut Puspita, (2011:23) prosedur adalah serangkaian langkah atau kegiatan yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan-urutan terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan. Sedangkan pengertian kredit berasal dari kata Italia, *cradere* yang artinya kepercayaan. Yaitu kepercayaan dari kreditor bahwa debitornya akan mengembalikan pinjaman sesuai perjanjian kedua belah pihak, dan kreditor percaya bahwa kredit itu tidak akan macet Hasibuan, (2013:87). Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit Hasibuan, (2005).

Sebelum memperoleh kredit, debitur terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan. Secara umum prosedur kredit adalah sebagai berikut :

- a. Pengajuan berkas-berkas pada lembaga keuangan yaitu berupa proposal kredit yang berisi tentang latar belakang perusahaan, maksud dan tujuan, besarnya kredit dan jangka waktu, cara pengembalian dan jaminan kredit.
- b. Pemeriksaan berkas-berkas yaitu untuk mengetahui apakah berkas pinjaman yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan dan sudah benar. Jika belum lengkap, maka nasabah diminta untuk segera melengkapinya dan apabila sampai batas waktu tertentu nasabah tidak sanggup melengkapi kekurangannya, maka permohonan kreditnya otomatis dibatalkan.
- c. Wawancara yaitu penyelidikan dengan calon debitur secara langsung.
- d. Keputusan kredit yaitu menentukan apakah kredit akan diterima atau di tolak, jika diterima maka dipersiapkan administrasinya.
- e. Penandatanganan akad kredit atau perjanjian lainnya yaitu kegiatan lanjutan dari diputuskannya kredit, maka sebelum kredit dicairkan terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad kredit.
- f. Pencairan kredit yaitu disetujui apabila jika seluruh syarat yang ditetapkan dalam surat persetujuan dan perjanjian kredit telah dipenuhi oleh pemohon kredit.

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

a. Persiapan Kredit

Tahap pemula dengan maksud untuk saling menegetahui informasi dasar antara calon debitur dengan lembaga keuangan, terutama calon debitur baru, biasanya dilaukan dengan cara wawancara atau cara lain-lainnya.

b. Analisis atau Penilaian Kredit

Penilain mendalam tentang keadaan usaha atau proyek pemohon kredit.

c. Keputusan Kredit

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

d. Pelaksanaan dan Administrasi Kredit

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

e. **Supervisi Kredit dan Pembinaan Debitur**

Supervisi/pengawasan/pengendalian kredit dan pembinaan debitur yaitu upaya pengamanan kredit yang telah diberikan oleh lembaga keuangan dengan jalan terus memantau/memonitor dan mengikuti jalannya perusahaan (secara langsung atau tidak langsung), serta memberikan saran/nasihat dan konsultasi agar perusahaan/debitur berjalan baik sesuai dengan rencana, sehingga pengembalian kredit akan berjalan dengan baik.

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

## **2. Unsur- Unsur Kredit**

Menurut Kasmir, (2012:114) unsur-unsur kredit adalah sebagai berikut :

a. **Kepercayaan**

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan bagi kreditor bahwa kredit yang diberikan (baik berupa uang, barang atau jasa) benar-benar

diterima kembali masa yang akan datang sesuai dengan jangka waktu kredit. Kepercayaan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan sebagai dasar utama yang melandasi kredit tersebut dicairkan. Oleh karena itu, sebelum kredit dicairkan harus dilakukan penelitian dan penyelidikan terlebih dahulu secara mendalam tentang kondisi nasabah, baik secara internal maupun eksternal.

#### b. Kesepakatan

Selain unsur kepercayaan dalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara kreditor dengan debitur. Kesepakatan ini dicantumkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajiban masing-masing. Kesepakatan ini kemudian dituangkan dalam akad kredit dan ditandatangani kedua belah pihak sebelum kredit dicairkan.

#### c. Jangka waktu

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini, mencakup sama pengembalian kredit yang telah disepakati jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek (dibawah 1 tahun), jangka menengah (1 sampai 3 tahun), dan jangka panjang (diatas 3 tahun). Jangka waktu merupakan batas waktu pengembalian angsuran kredit yang sudah disepakati kedua belah pihak. Untuk kondisi tertentu jangka waktu ini dapat diperpanjang sesuai kebutuhan.

#### d. Risiko

Adanya jangka waktu, maka pengembalian kredit akan memungkinkan suatu risiko tidak tertagihnya atau macet pemberian suatu kredit. Semakin panjang jangka waktu kredit, maka semakin besar risikonya, demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan lembaga keuangan, baik risiko yang disengaja oleh nasabah maupun risiko yang tidak disengaja, misalnya karena bencana alam atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa ada unsur kesengajaan lainnya, sehingga nasabah tidak mampu lagi melunasi kredit yang diperolehnya.

#### e. Balas jasa

Bagi lembaga keuangan balas jasa merupakan keuntungan atau pendapatan atas pemberian suatu kredit. Dalam bank konvensional balas jasa kita kenal dengan nama bunga, sedangkan bank syariah dibanamakan bagi hasil.

### **3. Tujuan kredit**

Pemberian suatu kredit mempunyai beberapa tujuan yang dicapai yang tentunya tergantung dari tujuan lembaga keuangan itu sendiri. Tujuan pemberin kredit juga tidak akan terlepas dari misi lembaga keuangan tersebut di dirikan. Kasmir, (2012:116) tujuan kredit adalah bahwa dalam praktiknya kredit sebagai berikut :

a. Mencari keuntungan

Tujuan utama pemberian kredit untuk memperoleh keuntungan, hasil keuntungan ini diperoleh dalam bentuk bunga yang diterima oleh lembaga keuangan sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada nasabah. Keuntungan ini penting untuk kelangsungan hidup suatu lembaga keuangan, disamping itu, keuntungan juga dapat membesarkan usaha lembaga keuangan. Oleh karena itu sangat penting bagi lembaga keuangan untuk memperbesar keuangannya mengingat biaya operasional suatu lembaga keuangan juga relatif besar.

b. Membantu usaha nasabah

Tujuan selanjutnya adalah untuk membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana untuk investasi maupun dana untuk modal kerja. Dengan dana tersebut, maka pihak debitur akan banyak mengembangkan dan memperluas usahanya. Dalam hal ini baik lembaga keuangan atau nasabah sama-sama diuntungkan.

c. Membantu pemerintah

Tujuan lainya yaitu membantu pemerintah dalam berbagai bidang. Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan maka semakin baik mengingat banyaknya kredit berarti adanya pencairan dana dalam rangka peringatan pembangunan di berbagai sektor terutama sektor riil.

Secara garis besar keuntungan bagi pemerintahan dengan pencairan pemberin kredit oleh lembaga keuangan adalah sebagai berikut :

- a) Penerimaan pajak dari keuntungan yang diperoleh nasabah dan lembaga keuangan.
- b) Membuka kesempatan kerja, dalam hal ini kredit pembangunan usaha baru atau perluasan usaha akan membutuhkan tenaga kerja baru, sehingga dapat membuka lapangan pekerjaan.
- c) Meningkatkan jumlah barang dan jasa, jelas sekali bahwa sebagian besar kredit yang disalurkan dapat meningkatkan jumlah produksi barang dan jasa yang beredar di masyarakat, sehingga masyarakat memiliki banyak pilihan.
- d) Menghemat devisa negara terutama untuk produk-produk yang sebelumnya di impor dan apabila sudah dapat diproduksi di dalam negeri dengan jelas dapat menghemat devisa negara.
- e) Meningkatkan devisa negara, apabila produk dari kredit yang dibiayai untuk keperluan ekspor.

#### 4. Jenis Kredit

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, (2014:118) jenis kredit ada tiga adalah sebagai berikut :

##### a. Berdasarkan jangka waktu

###### 1. Jangka pendek

Apabila waktu yang diberikan lembaga keuangan kepada nasabahnya untuk melunasi kredit tidak lebih dari satu tahun. Contohnya kredit modal kerja perdagangan, industri, dan sektor lainnya.

###### 2. Jangka menengah

Apabila kredit yang diberikan berjangka waktu lebih dari satu tahun sampai dengan tiga tahun. Contohnya kredit investasi untuk pembelian kendaraan, KMK untuk konstruksi.

###### 3. Jangka panjang

Apabila jangka waktu kredit yang diberikan lebih dari tiga tahun. Contohnya kredit investasi untuk pembangunan pabrik, hotel, jalan tol dll.

##### b. Berdasarkan sifat penggunaan

###### 1. Kredit konsumtif

Kredit yang diberikan kepada nasabah (perorangan) digunakan untuk membiayai barang-barang konsumtif. Contohnya pembelian

mobil untuk keperluan pribadi. Sumber pembayarannya bisa melalui gaji atau pendapatan lainnya. Beberapa kredit yang termasuk dalam jenis kredit konsumtif, antara lain :

- a. Kartu kredit
- b. Kredit perumahan
- c. Kredit mobil atau kredit multiguna

## 2. Kredit komersal

Kredit yang diberikan kepada nasabahnya (perorangan atau badan usaha) digunakan untuk membiayai kegiatan usah. Sumber pembayarannya berasal dari usaha yang dibiayai. Beberapa kredit yang termasuk dalam jenis kredit komersal adalah

- a. Kredit mikro, untuk membiayai kredit dalam kegiatan usaha mikro
- b. Kredit usaha kecil, untuk membiayai kredit dalam kegiatan usaha kecil
- c. Kredit usaha menengah, untuk membiayai kredit dalam usaha menengah
- d. Kredit koperasi, untuk membiaya kredit dalam usaha perusahaan/kopersai.

### 3. Berdasarkan keperluan

#### a. Kredit modal kerja

Kredit yang dipergunakan untuk menambah modal kerja suatu perusahaan, seperti pembelian bahan baku, biaya-biaya produksi, pemasaran, dan modal kerja untuk operasional lainnya.

#### b. Kredit investasi

Kredit jangka menengah atau jangka panjang untuk membeli barang-barang modal serta jasa yang diperlukan untuk rehabilitasi, modernisasi, maupun ekspansi proyek yang sudah ada atau penirian proyek yang akan datang.

#### c. Kredit pembiayaan proyek (*Project financial*)

Kredit yang digunakan untuk membiayai investasi maupun modal kerja untuk proyek baru.

### 5. Indikator Prosedur Kredit

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

- a. Realisasi kredit yaitu persetujuan dari pihak lembaga keuangan untuk mencairkan permohonan kredit dari pemohon sesuai dengan kesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dalam.

- b. Kemudahan prosedur yaitu suatu kemudahan mengambil kredit dimana lembaga keuangan memeberikan kemudahan dalam mengambil kredit.
- c. Kecepatan pelaksanaan yaitu kecepatan mengakses kredit dan pelayanan pada nasabah pada saat mengambil kredit pada lembaga keuangan. Kecepatan pelaksanaan ini akan mendorong kembali nasabah dalam pengambilan kredit.
- d. Persyaratan yaitu pada saat nasabah melakukan transaksi, atau saat nasabah melakukan pengambilan perlu dilakukannya persyaratan antara pihak nasabah dengan lembaga keuangan.

Indikator prosedur kredit ini meliputi realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan dan persyaratan. Pada dasarnya pengambilan kredit memerlukan kesepakatan antara pihak lembaga keuangan dengan nasabah saat mengambil kredit.

## **c. Keputusan Pengambilan Kredit**

### **1. Pengertian Keputusan Pengambilan Kredit**

Sebelum melakukan keputusan pengambilan kredit pada suatu lembaga keuangan, nasabah harus memperhatikan beberapa hal berkaitan dengan keinginan untuk melakukan kredit. Dalam mengambil suatu keputusan, apabila tidak disertai dengan pertimbangan-pertimbangan yang matang dan pasti dapat menimbulkan efek dan masalah pada bidang lainnya, sehingga saat pengambilan keputusan harus cermat dan memperhatikan tujuan dari pengambilan keputusan tersebut. Karena keputusan merupakan suatu proses dalam melakukan suatu tindakan. Kotler, (2004:17), menjelaskan bahwa pengertian keputusan nasabah dalam mengambil kredit yaitu sebuah proses keputusan mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan.

Keputusan pengambilan kredit merupakan sebuah proses keputusan dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan yang dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif, membuat keputusan, dan akhirnya didapatkan perilaku setelah mengambil kredit yaitu puas atau tidak puas (Keller, 2014:184). Griffin, (2002:124) menjelaskan bahwa keputusan pengambilan kredit merupakan suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada.

Dalam melakukan kredit, nasabah harus memperhatikan beberapa hal sebelum mereka memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu

lembaga keuangan seperti bank maupun lembaga non keuangan lainnya. Nasabah tersebut harus memperhatikan beberapa alternatif yang menjadi pertimbangan sebelum melakukan kredit. Menurut penelitian Huda, (2018) keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah pemilihan beberapa alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit, artinya bahwa seseorang dapat membuat suatu keputusan apabila sudah mempertimbangkan dengan alternatif lainnya.

Sedangkan menurut Sumarwan, (2014) suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang nasabah yang akan melakukan pilihan maka harus memiliki pilihan alternatif. Dengan demikian, nasabah tersebut harus mengambil keputusan produk kredit mana apa yang akan dipilihnya, atau harus memilih satu dari beberapa pilihan produk kredit yang ada, sehingga keputusan nasabah dalam mengambil kredit penting sebelum nasabah mengambil kredit, agar tidak adanya hambatan yang besar maupun kecil pada saat pengambilan kredit, dan sesuai yang di harapkan nasabah.

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

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit

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

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

### a. Faktor pribadi

Faktor pribadi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit. Karakteristik ini meliputi usia, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri serta gaya hidup dan nilai. Keputusan seseorang untuk mengambil kredit atau tidak akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah. Pekerjaan dan keadaan ekonomi juga dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan. Kepribadian dan konsep diri merupakan sekumpulan sifat psikologis manusia yang menyebabkan respons yang relatif konsisten dan tahan lama terhadap lingkungannya. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan interaksi seseorang dengan lingkungannya yang tercermin dalam kegiatan, minat dan pendapat, sedangkan nilai merupakan suatu kepercayaan yang

mendasari sikap dan perilaku dalam menentukan pilihan dan keinginan seseorang dalam jangka panjang.

#### b. Faktor psikologis

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

2.) Faktor Eksternal, yaitu faktor yang berada di luar diri nasabah yang dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit. Faktor eksternal terdiri dari :

#### a. Faktor sosial

Faktor sosial adalah faktor yang berada di dalam lingkungan sekitar nasabah yang dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit diantaranya yaitu kelompok referensi dan

keluarga. Teman, tetangga dan rekan kerja dapat dikategorikan sebagai kelompok referensi baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Keluarga merupakan suatu kelompok dalam masyarakat yang paling penting dan mempresentasikan kelompok referensi utama yang paling berpengaruh.

#### b. Faktor budaya

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

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

### **3. Proses Keputusan Pengambilan Kredit**

Menurut Kotler, (2008) keputusan pengambilan kredit pada suatu lembaga keuangan diawali dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Pengenalan masalah (kebutuhan) merupakan suatu badan pertimbangan nasabah pada saat memutuskan untuk mengambil kredit, apakah sesuai dengan masalah atau kebutuhan yang sedang dialami oleh nasabah.
- b. Pencariann informasi, nasabah akan melakukan pencairan informasi tentang kredit diberbagai lembaga keuangan, manakah yang dapat memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan. Infomasi ini akan mempengaruhi nasabah untuk menentukan keputusan pengambilan kredit, karena informasi-informai persuasif dan penyampaian informasi yang memadai akan semakin memudahkan nasabah dalam memilih kredit yang diinginkan.
- c. Evaluasi alternatif merupakan suatu proses yang juga mempengaruhi keputusan pengambilan kredit yaitu dengan mengevaluasi pilihan produk (kredit) dan memilihnya sesuai dengan kebutuhan dan

keinginan nasabah. Proses ini dimana nasabah membandingkan berbagai pilihan yang dapat memecahkan masalah nasabah yang sedang dihadapi.

- d. Keputusan nasabah, seberapa banyak nasabah memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan dapat dijadikan pengukuran bahwa keputusan pengambilan kredit oleh nasabah adalah positif.
- e. Perilaku pasca pengambilan kredit merupakan pengukuran terakhir dari keputusan pengambilan kredit. Apabila nasabah mengambil kredit kembali pada lembaga keuangan yang sama, maka pengukuran pengambilan kredit oleh nasabah adalah positif.

Berdasarkan uraian diatas, cara pengukuran keputusan pengambilan kredit oleh nasabah diperlukan pengenalan kebutuhan sebelum mengambil kredit, dengan mencari berbagai informasi tentang kredit agar pasca pengambilan kredit lancar sesuai apa yang diharapkan.

#### **4. Indikator Keputusan Pengambiln Kredit**

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

- a. Persepsi kinerja pegawai

Mengenai bagaimana kinerja pegawai apakah pegawai bekerja dengan benar sesuai prosedur atau banyak kesalahan yang dilakukan, sehingga mengganggu proses pengambilan kredit

b. Kepuasan kredit yang ditawarkan

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

c. Penyediaan informasi

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

d. Kepercayaan terhadap kelompok acuan

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

**B. Kajian Empiris**

**Tabel 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Fajar Kartika Sari, (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Dengan Reference Group Sebagai Variabel Moderating	kualitas pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit dan ground reference tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit	Perbedaan nya terletak pada jumlah variabel yang berbeda, lokasi penelitian	Penelitian yang sama yaitu nasabah suatu lembaga keuangan.

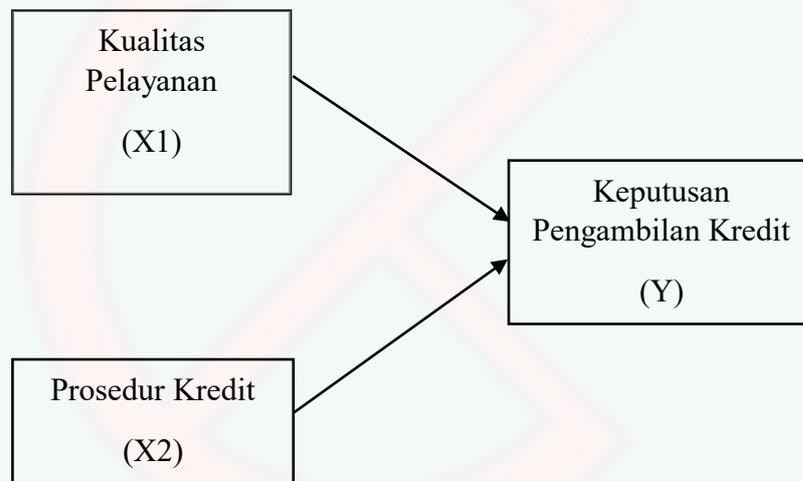
No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
2.	Bahrul Huda, (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Pada PT. BPR Sukowono Arthajaya	Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Secara simultan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga mempunyai pengaruh sebesar 82,1%	Jumlah variabel, lokasi, jumlah populasi	Metode, perhitungan sampel, alat uji data
3.	Hana & Supriyadi, (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap	Objek penelitian, lokasi,	Metode penelitian

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
		dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku UMKM.	keputusan kredit, Prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit. Dari kedua variabel tersebut Prosedur Kredit memiliki pengaruh yang lebih besar daripada Kualitas Pelayanan.		
4.	Kepanj et al., (2016)	Pengaruh Lokasi dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada Nasabah PT.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan serta secara parsial prosedur kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, sedangkan lokasi berpengaruh	Objek penelitian, dan lokasi	Penelitian yang sama yaitu nasabah suatu lembaga keuangan.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
		BPR Kerta Arthamandiri Kota Kepanjen Kabupaten Malang	signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah PT. BPR Kerta Arthamandiri kota Kepanjen 7 Kab.Malang.		
5.	Intan Kartika Adirna, (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Pada Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang).	Hasil dari penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.	Objek penelitian, lokasi	Penelitian yang sama yaitu nasabah suatu lembaga keuangan.

### C. Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan memberikan data-data berupa bukti empiris ada atau tidaknya. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit, dengan variabel independen yaitu antara Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit sedangkan variabel dependen yaitu Keputusan Pengambilan Kredit. Kerangka pemikiran ini digunakan untuk memudahkan jalan pemikiran terhadap permasalahan yang sedang diteliti.



**Gambar 1**

**Skema Kerangka Berpikir**

Dari skema kerangka berpikir diatas, terlihat bahwa terdapt tiga variabel, yaitu :

#### 1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau tilmulnya variabel dependen. Pada umumnya varibel independen memiliki simbol huruf “X”. Variabel independen pelenitian ini adalah Kualits Pelayanan (X1) dan prosedur Kredit (X2).

#### 2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena terdapat variabel bebas. Pada umumnya vribel dependen memiliki simbol huruf “Y”. variabel dependen penelitian ini adalah Keputusan Pengambilan Kredit (Y).

#### **D. Hipotesis Penelitian**

H<sub>1</sub> : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BMT Amanah Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro.

H<sub>2</sub> : Diduga Prosedur Kredit berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BMT Amanah Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode dan Teknik Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk meneliti gejala populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian sebagai pengumpulan data yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Semakin besar sampel, maka semakin mencerminkan populasi hasilnya.

Penelitian ini menggunakan survei untuk memperoleh data atau informasi. Survei merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu, yang pada umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambilan data atau informasi.

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Penelitian menggunakan jenis data primer yang merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yaitu dari peninjauan ke objek penelitian atau responden.

## 2. Sumber Data

Arikunto, (2010:161) menyatakan, data adalah hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta ataupun langkah. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini ada dua jenis, yaitu :

### 1. Data Primer

Data yang diperoleh dari perusahaan yang bersangkutan baik yang diperoleh dari pimpinan maupun karyawan dengan cara mengumpulkan atau mengolah sendiri data responden secara langsung. Dalam hal ini digunakan sebagai data primer adalah hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden penelitian. Jadi sumber data primer adalah responden.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang ada pada perusahaan. Dokumen tersebut antara lain seperti gambaran umum perusahaan yang terdiri dari visi, misi, dan nilai perusahaan, struktur organisasi, serta jumlah karyawan. Dengan demikian yang menjadi sumber data sekunder adalah dokumen.

## **C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

### **1. Populasi**

Sugiyono, (2010:119) menyatakan, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi tersebut, populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah yang mempunyai syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah debitur BMT Amanah Bersama yang mengajukan kredit pada bulan Januari-April 2024, yaitu berjumlah 134 nasabah.

### **2. Sampel**

Sugiyono, 2010:120) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, agama, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel di tentukan dengan menggunakan rumus Slovin dalam buku Prasetyo, (2005:3) sebagai berikut :

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

Dimana :

$n$  : ukuran sampel

$N$  : ukuran populasi

$E$  : tingkat kesalahan

Maka :

$$\begin{aligned} n &= \frac{134}{1 + 134.(0,1^2)} \\ &= 57,2 \\ &= 58 \text{ nasabah/responden} \end{aligned}$$

### 3. Teknik Sampling

Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono, (2019:129) *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Teknik pengambilan *simple random sampling* ini dengan cara acak melalui undian sebanyak 58 nasabah/responden.

Tabel 2

## Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Keterangan	Referensi
Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Tangibles</i>	Fasilitas dan perlengkapan perusahaan untuk melayani nasabah sudah lengkap.	Lovelock, (2010)
	<i>Liability</i>	Pelayanan perusahaan sesuai apa yang diharapkan.	
	<i>Responsiveness</i>	Karyawan sigap atau cepat dalam melayani nasabah	
	<i>Assurance</i>	Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani nasabah.	
	<i>Empathy</i>	Adanya perhatian yang diberikan oleh karyawan dalam memahami keinginan nasabah.	

Variabel	Indikator	Keterangan	Referensi
Prosedur Kredit (X2)	Realisasi kredit	Kredit yang diterima sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian.	Kuncoro, (2002)
	Kemudahan prosedur	Dapat memahami dengan mudah prosedur pengambilan kredit yang ditetapkan.	
	Kecepatan pelaksanaan	Prosedur pencairan kreit yang diajukan nasabah terbilang cepat.	
	Persyaratan	Persyaratan kredit yang diterapkan tidak berbelit-belit.	

Variabel	Indikator	Keterangan	Referensi
Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	Persepsi kinerja pegawai	Karyawan perusahaan sudah melakukan pelayanan dengan baik.	
	Kepuasan akan kredit yang ditawarkan	Kredit yang diberikan oleh perusahaan mampu membantu untu memenuhi kebutuhan.	Philip Kotler & Gery Amstrong, (2008)
	Penyediaan informasi	Informasi yang disampaikan oleh perusahaan sudah jelas.	
	Kepercayaan terhadap kelompok acuan	Keputusan pengambilan kredit di pengaruhi oleh orang lain.	

#### **D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono, (2010), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai settingan, berbagai sumber, dan berbagai cara.

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yaitu objek penelitian atau responden. Data tersebut diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan ke nasabah yang menjadi responden dalam penelitian. Menurut Sugiyono, (2010) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab secara langsung. Tujuan dari penggunaan kuesioner dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi dan data yang berkaitan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit.

Pengisian kuesioner ini dilakukan secara online melalui Google Form. Variabel-variabel dalam penelitian ini diukur melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Skala rikert digunakan untuk menetapkan nilai jawaban pada setiap pernyataan. Skala tersebut terdiri dari lima pilihan, yaitu : 1) Sangat Tidak Setuju (STS), 2) Tidak Setuju (TS), 3) Netral (N), 4) Setuju (S) dan 5) Sangat Setuju (SS). Nilai jawaban ini akan digunakan dalam analisis kuantitatif.

## E. Metode dan Teknik Analisis Data

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Pada penelitian ini, menurut Ghozali, (2011:53) uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung (korelasi item-total terkait) dengan nilai r-tabel yang diperoleh dari taraf signikansi ( $\alpha$ ) sebesar 10% (0,1) dan derajat kebebasan (df). Jika nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dianggap valid.

$$df = n-2$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

2 : two tail test

#### b. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dianggap reliable atau dapat diandalkan jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur dengan menggunakan metode pengukuran aekali (*one shot method*). Untuk mengukur reliabilitas, digunakan Cronbach's alpha. Suatu konstruk atau

variabel dianggap reliabel jika memperoleh nilai Cronbach's alpha  $> 0,70$  (Ghozali, 2011:42).

## **2. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas Data**

Untuk menguji apakah residu dan persamaan regresi dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak, digunakan uji normalitas. Distribusi normal suatu data dapat dilihat dari penyebarannya pada sumbu diagonal dari grafik, dan keputusan dapat diambil berdasarkan kriteria berikut :

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi normalitas.

### **b. Uji Multikolonieritas**

Model regresi yang optimal seharusnya tidak memiliki korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berhubungan, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel-variabel yang ortogonal adalah variabel independen yang tidak memiliki

korelasi antara satu dengan yang lain, dengan nilai korelasi sama dengan nol.

Dalam pengujian multikolinearitas, dilakukan untuk menentukan apakah terdapat variabel independen yang dipengaruhi oleh variabel independen lainnya. Uji ini menggunakan tabel variance inflation factor (VIF) pada program SPSS dengan kriteria berikut : Jika nilai VIF > 10, maka terdapat gejala multikolinearitas. Sedangkan, jika nilai VIF < 10, maka tidak terdapat gejala multikolinearitas.

### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Untuk melakukan pengujian heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan menggunakan uji scatterplot pada output SPSS 25 version. Menurut Ghazali, (2012:61), keputusan dapat diambil berdasarkan dasar sebagai berikut :

1. Terjadi heteroskedastisitas, jika titik-titik pada scatterplot membentuk pola tertentu yang teratur (seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit).
2. Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah garis horizontal nol.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2016:177) bahwa “Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (di naik-turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua”. Analisis regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

y : Keputusan Pengambilan Kredit (variabel independen)

a : Koefisien konstanta

$b_1b_2$  : Koefisien regresi

$X_1$  : Kualitas Pelayanan (variabel independen)

$X_2$  : Prosedur Kredit (variabel independen)

### **b. Uji t (Uji Parsial)**

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan. Jika nilai t hitung  $>$  nilai t tabel atau tingkat signifikansi yang diperoleh  $< 0,05$ , maka variabel independen dikatakan memiliki hubungan statistik yang signifikan terhadap variabel dependennya, atau dengan kata lain hipotesis alternatif terbukti secara statistik. Uji t dilakukan dengan menggunakan rumus yang dijelaskan oleh Sugiyono (2016:150).

Setelah mendapatkan nilai t hitung, selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai t tabel dengan tingkat kepercayaan  $\alpha = 0,05$  pada uji dua pihak. Berdasarkan hipotesis yang telah ditetapkan, akan diuji menggunakan daerah penerimaan dan daerah penolakan yang telah ditetapkan menurut Sugiyono, daerah penerimaan dan daerah penolakan ditetapkan sebagai berikut ;

1.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila t hitung  $>$  t tabel dan sig.  $> 0,1$  artinya variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.
2.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila t hitung  $<$  t tabel dan sig.  $> 0,1$  artinya variabel independen tidak berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen.

### **c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*goodness of fit*).

Koefisien determinasi ini mengukur presentase total varian variabel dependen Y yang dijelaskan oleh variabel independen didalam garis regresi. Nilai  $R^2$  mempunyai interval antara 0 sampai 1 ( $0 < R^2 < 1$ ). Semakin besar  $R^2$  (mendekati 1), semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati 0, maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai  $R^2$  berada diantara 0-1, semakin dekat nilai  $R^2$  dengan 1 maka garis regresi yang digambarkan menjelaskan 100% variasi dalam Y. Sebaliknya, jika nilai  $R^2$  sama dengan 0 atau mendekatinya maka garis regresi tidak menjelaskan variasi dalam Y. koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya.

Koefisien determinasi memiliki kelemahan yaitu bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi dimana setiap penambahan satu variabel bebas dan jumlah pengamatan model akan meningkatkan nilai  $R^2$  meskipun variabel yang dimasukkan tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Untuk mengurangi kelemahan tersebut maka digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan *Adjusted R square* ( $R^2_{adj}$ ). Koefisien

determinasi yang telah disesuaikan ( $R^2$  adj) berarti bahwa koefisien tersebut telah dikoreksi dengan memasukan jumlah variabel dan ukuran sampel yang digunakan. Dengan menggunakan koefisien determinasi yang disesuaikan itu dapat naik atau turun oleh adanya penambahan variabel baru dalam model.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adirna, Intan Novia. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit*.  
<http://repository.ub.ac.id/id/eprint/172251>
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cip.
- Firdaus dan Ariyanti. 2009. *Manajemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung. Alfabeta.
- Griffin. 2002. *Loyalitas Konsumen*. Bandung. Alfabeta.
- Hana, C., & Supriyadi, S. G. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku Umkm. *Seminar Nasional Sistem Informasi, September*, 1634–1641.
- Hasibuan, M. S. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. 2016. *Manajem Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Huda, Bahrul. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang. Badan Pene.
- Ghozali, Imam. 2012. *Analisis Aplikasi Multivariate dengan Proses SPSS*. Semarang. Badan Pene.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ilmi. 2002. *Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*. Yogyakarta. Tim UUI Press.
- Kasmir. 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta. PT. Raja Granfido Persada.
- Keller, K. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Kepanj, K., Pumamasan, J., & Wilujeng, S. I. 2016. *Pengaruh Lokasi dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan*. 1–5.
- Kotler, Phillip. 2002. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi*

*dan Kontrol*. Jakarta. Penerbit Prehalindo.

Kotler, Phillip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Prenha.

Kotler, Phillip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.

Kuncoro. 2002. *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta. PT. Indeks.

Lovelock, C. 2010. *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi) Perspektif Indonesia*. Jakarta. Erlangga.

Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta. Selemba Empat.

Malayu S.P. Hasibuan. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Askar.

Prasetyo, B. & L. M. J. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Puspita, L. dan S. D. A. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta. Graha Ilmu.

Sari, Fajar Kartika. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DENGAN REFERENCE GROUP SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA BADAN KREDIT DESA (BKD) GOMBONG. *Revista Brasileira de Ergonomia*, 9(2), 10. <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.

Sumarwan, U. 2014. *Perilaku Konsumen*. Bogor. Ghalia Indonesia.

*Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. 792 tahun 1990*. (Online). (<https://www.kompas.com>), diakses 31 Desember 2013.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. Erlangga.

*UU nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan*. (Online). (<https://ojk.go.id>), diakses 30 Maret 2023.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian

#### Lembar Kuesioner

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan

#### Pengambilan Kredit

#### Pada BMT Amanah Bersama di Kecamatan Kedungadem

#### Kabupaten Bojonegoro

#### Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Tulislah identitas Anda dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan di bawah ini.
2. Berikan tanda centang (√) pada kolom jawaban yang benar-benar sesuai dengan pendapat Anda.
3. Satu pertanyaan atau pernyataan hanya boleh dijawab dengan satu pilihan jawaban.
4. Terdapat lima pilihan jawaban yang tersedia :

Sangat Setuju (SS)	: 5
Setuju (S)	: 4
Netral (N)	: 3
Tidak Setuju (TS)	: 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: 1

**Identitas Responden**

Nama Nasabah :

:

Jenis Kelamin :

:  Pria Wanita

Usia :

:  20-30 th 31-40 th 41-50 th >50 th

Pekerjaan :

:  PNS Karyawan Swasta Wiraswasta Petani Lain-lain, sebutkan.....

Tingkat Pendapatan (per bulan) :

:  < 1 juta 1-3 juta 3-5 juta > 5 juta**Kualitas Pelayanan (X1)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Fasilitas untuk melayani nasabah sudah lengkap.					
2.	BMT Amanah Bersama memiliki ruangan yang rapi, bersih dan nyaman.					
3.	Pelayanan sesuai apa yang saya harapkan.					

4.	BMT Amanah Bersama bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh karyawan.					
5.	Pegawai sigap dalam melayani nasabah.					
6.	Pelayanan yang diberikan sesuai apa yang saya minta.					
7.	Pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam melayani nasabah.					
8.	Pegawai memiliki etika yang baik dalam melayani nasabah.					
9.	Pegawai dapat memahami keinginan yang diinginkan nasabah.					
10.	BMT Amanah Bersama memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan lembaga keuangan lainnya.					

### Prosedur Kredit (X2)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kredit yang diterima sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian.					
2.	Saya tidak mengalami hambatan dalam proses					

	pencairan dana kredit.					
3.	Saya mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecil.					
4.	Saya mudah memahami prosedur pengambilan kredit.					
5.	Pelaksanaan prosedur kredit tergolong cepat.					
6.	Proses pencairan dana kredit terbilang cepat.					
7.	Persyaratan kredit yang diterapkan tidak berbelit-belit.					
8.	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengambil dana kredit mudah dilaksanakan.					

**Keputusan Pengambilan Kredit (Y)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Pegawai sudah melakukan pelayanan dengan baik.					
2.	Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah memuaskan.					
3.	Kredit yang diberikan mampu membantu dalam memenuhi kebutuhan.					
4.	Mudah dalam melakukan angsuran kredit.					
5.	Informasi yang dibutuhkan tentang					

	pengambilan kredit sudah lengkap.					
6.	Informasi yang disampaikan oleh pegawai sudah jelas.					
7.	Keputusan untuk mengambil kredit dipengaruhi oleh tetangga atau keluarga.					
8.	Saya lebih mempertimbangkan saran tetangga atau keluarga daripada kualitas pelayanan dan prosedur kredit dalam memutuskan pengambilan kredit.					

**Lampiran 2. Tabulasi Data Umum Kuesioner Pada 58 Responden****Tabulasi Data Umum Pada 58 Responden****Yang Digunakan Dalam Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan****Prosedur Kredit Pada BMT Amanah Bersama****di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro**

No.	Nama Inisial	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan (perbulan)
1	S	Laki-laki	>50 tahun	Petani	1-3 juta
2	B	Laki-laki	41-50 tahun	Petani	< 1 juta
3	C	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
4	D	Laki-laki	>50 tahun	Petani	< 1 juta
5	N	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
6	E	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	< 1 juta
7	S	Laki-laki	41-50 tahun	Petani	1-3 juta
8	A	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
9	F	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar	< 1 juta
10	Y	Laki-laki	41-50 tahun	Petani	< 1 juta
11	L	Perempuan	>50 tahun	Petani	< 1 juta
12	S	Perempuan	41-50 tahun	Petani	< 1 juta
13	M	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
14	N	Laki-laki	20-30 tahun	Swasta	3-5 juta
15	E	Laki-laki	31-40 tahun	Petani	1-3 juta
16	D	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	< 1 juta

No.	Nama Inisial	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan (perbulan)
17	S	Perempuan	41-50 tahun	Petani	< 1 juta
18	L	Perempuan	20-30 tahun	Penjahit	1-3 juta
19	J	Perempuan	41-50 tahun	Petani	< 1 juta
20	B	Perempuan	>50 tahun	Petani	< 1 juta
21	T	Perempuan	31-40 tahun	Petani	1-3 juta
22	S	Laki-laki	41-50 tahun	Petani	1-3 juta
23	M	Laki-laki	41-50 tahun	Petani	< 1 juta
24	S	Laki-laki	31-40 tahun	Petani	< 1 juta
25	R	Perempuan	41-50 tahun	Petani	< 1 juta
26	P	Perempuan	31-40 tahun	Petani	< 1 juta
27	L	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
28	U	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
29	I	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
30	E	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
31	R	Perempuan	20-30 tahun	mahasiswa	3-5 juta
32	A	Perempuan	31-40 tahun	Petani	1-3 juta
33	N	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	3-5 juta
34	K	Perempuan	41-50 tahun	Petani	1-3 juta
35	N	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	3-5 juta
36	D	Perempuan	31-40 tahun	Karyawan	< 1 juta
37	L	Perempuan	41-50 tahun	Petani	< 1 juta
38	S	Laki-laki	41-50 tahun	Petani	1-3 juta

No.	Nama Inisial	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan (perbulan)
39	I	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
40	R	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
41	I	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
42	R	Perempuan	20-30 tahun	Petani	< 1 juta
43	H	Perempuan	20-30 tahun	Ibu rumah tangga	1-3 juta
44	W	Perempuan	20-30 tahun	Mahasiswa	3-5 juta
45	M	Perempuan	31-40 tahun	Petani	< 1 juta
46	N	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
47	A	Laki-laki	41-50 tahun	Petani	< 1 juta
48	I	Perempuan	20-30 tahun	PNS	1-3 juta
49	S	Laki-laki	31-40 tahun	Petani	< 1 juta
50	A	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
51	J	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	1-3 juta
52	T	Perempuan	31-40 tahun	Petani	< 1 juta
53	M	Laki-laki	41-50 tahun	Petani	< 1 juta
54	S	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	< 1 juta
55	K	Laki-laki	41-50 tahun	Petani	1-3 juta
56	A	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	< 1 juta
57	B	Laki-laki	20-30 tahun	Wiraswasta	< 1 juta
58	R	Laki-laki	20-30 tahun	Petani	< 1 juta

Keterangan :

1. Jenis Kelamin :

Jumlah Responden	: 58 orang (100%)
Perempuan	: 41 orang (70,7%)
Laki-laki	: 17 orang (29,3%)

2. Usia

Jumlah Responden	: 58 orang (100%)
20-30 tahun	: 24 orang (41,4%)
31-40 tahun	: 15 orang (25,9%)
41-50 tahun	: 15 orang (25,9%)
<50 tahun	: 4 orang (6,8%)

3. Pekerjaan

Jumlah Responden	: 58 orang (100%)
PNS	: 1 orang (2,2%)
Wiraswasta	: 21 orang (34,5%)
Petani	: 29 orang (48,8%)
Lainnya	: 7 orang (14,5%)

#### 4. Pendapatan (perbulan)

Jumlah Responden	: 58 orang (100%)
< 1 juta	: 27 orang (46,6%)
1-3 juta	: 26 orang (44,8%)
3-5 juta	: 5 orang (8,6%)

### Lampiran 3. Hasil Analisis Data Menggunakan SPSS Versi 26

#### A. Hasil Uji Instrumen

##### 1. Hasil Uji Validitas

##### a. X1 Kualitas Pelayanan

Correlations												
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
												L
X1.1	Pearson Correlation	1	,747**	,753**	,672**	,706**	,677**	,546**	,785**	,734**	,768**	,872**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X1.2	Pearson Correlation	,747**	1	,822**	,672**	,813**	,718**	,773**	,738**	,757**	,712**	,916**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X1.3	Pearson Correlation	,753**	,822**	1	,753**	,790**	,661**	,662**	,678**	,771**	,757**	,908**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X1.4	Pearson Correlation	,672**	,672**	,753**	1	,608**	,620**	,529**	,589**	,676**	,632**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X1.5	Pearson Correlation	,706**	,813**	,790**	,608**	1	,572**	,780**	,682**	,699**	,705**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X1.6	Pearson Correlation	,677**	,718**	,661**	,620**	,572**	1	,507**	,576**	,671**	,601**	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X1.7	Pearson Correlation	,546**	,773**	,662**	,529**	,780**	,507**	1	,595**	,616**	,634**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58

Correlations												
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
X1.8	Pearson Correlation	,785**	,738**	,678**	,589**	,682**	,576**	,595**	1	,754**	,675**	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X1.9	Pearson Correlation	,734**	,757**	,771**	,676**	,699**	,671**	,616**	,754**	1	,627**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X1.10	Pearson Correlation	,768**	,712**	,757**	,632**	,705**	,601**	,634**	,675**	,627**	1	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
TOTAL	Pearson Correlation	,872**	,916**	,908**	,807**	,870**	,773**	,784**	,831**	,860**	,839**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58

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

### b. X2 Prosedur Kredit

Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,746**	,825**	,810**	,672**	,728**	,744**	,672**	,896**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X2.2	Pearson Correlation	,746**	1	,699**	,683**	,822**	,639**	,634**	,763**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X2.3	Pearson Correlation	,825**	,699**	1	,759**	,710**	,694**	,791**	,639**	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000

Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTAL
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X2.4	Pearson Correlation	,810**	,683**	,759**	1	,679**	,729**	,703**	,721**	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X2.5	Pearson Correlation	,672**	,822**	,710**	,679**	1	,724**	,676**	,766**	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X2.6	Pearson Correlation	,728**	,639**	,694**	,729**	,724**	1	,772**	,641**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X2.7	Pearson Correlation	,744**	,634**	,791**	,703**	,676**	,772**	1	,591**	,859**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X2.8	Pearson Correlation	,672**	,763**	,639**	,721**	,766**	,641**	,591**	1	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
TOTAL	Pearson Correlation	,896**	,856**	,883**	,883**	,867**	,860**	,859**	,826**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58

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

### c. Y Keputusan Pengambilan Kredit

Correlations										
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	,799**	,721**	,547**	,684**	,615**	,255	,013	,718**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,054	,923	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58

Correlations										
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	TOTAL
Y.2	Pearson Correlation	,799**	1	,775**	,577**	,701**	,634**	,224	,058	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,091	,663	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Y.3	Pearson Correlation	,721**	,775**	1	,708**	,744**	,760**	,364**	,191	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,005	,152	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Y.4	Pearson Correlation	,547**	,577**	,708**	1	,703**	,615**	,230	,137	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,083	,306	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Y.5	Pearson Correlation	,684**	,701**	,744**	,703**	1	,680**	,337**	,073	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,010	,587	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Y.6	Pearson Correlation	,615**	,634**	,760**	,615**	,680**	1	,388**	,149	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,003	,264	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Y.7	Pearson Correlation	,255	,224	,364**	,230	,337**	,388**	1	,804**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,054	,091	,005	,083	,010	,003		,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Y.8	Pearson Correlation	,013	,058	,191	,137	,073	,149	,804**	1	,540**
	Sig. (2-tailed)	,923	,663	,152	,306	,587	,264	,000		,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58
TOTAL	Pearson Correlation	,718**	,740**	,849**	,712**	,778**	,786**	,717**	,540**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58

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

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

### a. X1 Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,955	10

### b. X2 Prosedur Kredit

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,951	8

### C. Y Keputusan Pengambilan Kredit

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,849	8

## B. Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Hasil Uji Normalitas

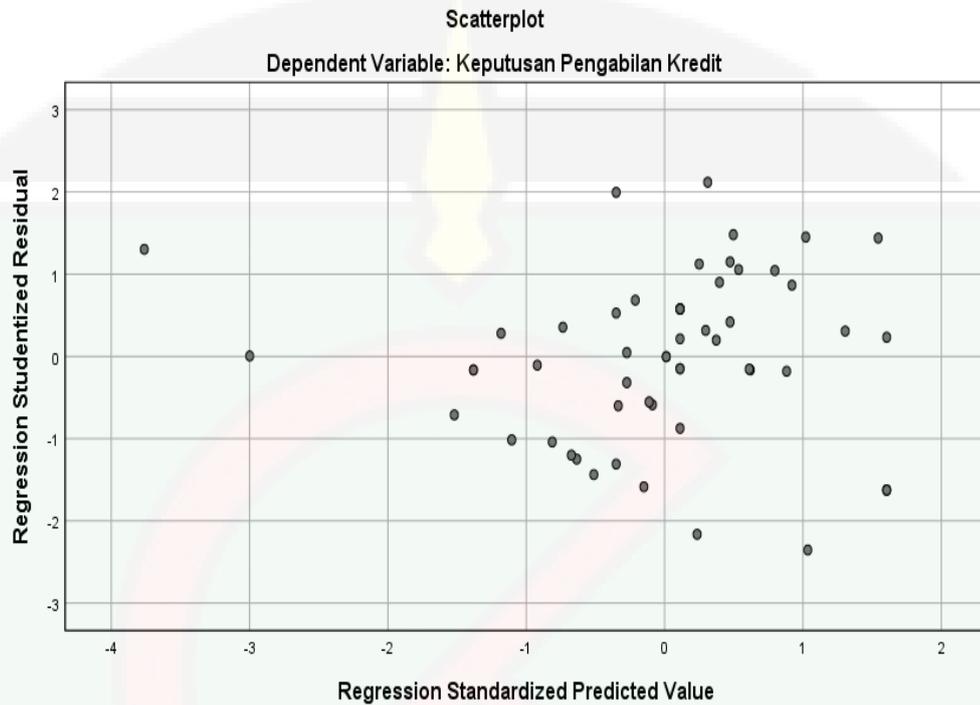
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		58
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,73019036
Most Extreme Differences	Absolute	,119
	Positive	,057
	Negative	-,119
Test Statistic		,119
Asymp. Sig. (2-tailed)		,039 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

### 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,550	2,193	2,986	,004		
	Kualitas Pelayanan	,400	,158	2,533	,014	,118	8,443
	Prosedur Kredit	,246	,197	1,252	,216	,118	8,443

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Kredit

### 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



### C. Uji Hipotesis

#### 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	6,550	2,193	2,986	,004
	Kualitas Pelayanan	,400	,158	2,533	,014
	Prsedur Kredit	,246	,197	1,252	,216

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Kredit

## 2. Hasil Uji Parsial

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	6,550	2,193	2,986	,004
	Kualitas Pelayanan	,400	,158	2,533	,014
	Prsedur Kredit	,246	,197	1,252	,216

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Kredit

## 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,826 <sup>a</sup>	,681	,670	2,77939

a. Predictors: (Constant), Prsedur Kredit , Kualitas Pelayanan

## Lampiran 4. Hasil Distribusi Jawaban Responden

## 1. Hasil Distribusi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X1)

Time	Responden	Pertanyaan									Total
		Kualitas Pelayanan									
		X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X1 10	
13/06/2024 09:49;12	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13/06/2024 10;12;42	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13/06/2024 10;38;56	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	43
13/06/2024 10;54;52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13/06/2024 11;24;41	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
13/06/2024 11;40;41	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
13/06/2024 11;47;12	7	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
13/06/2024 12;07;06	8	3	5	4	5	4	5	4	4	4	42
13/06/2024 12;59;40	9	4	5	4	4	5	4	4	5	3	43
13/06/2024 13;58;06	10	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
13/06/2024 16;49;53	11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
13/06/2024 17;16;44	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13/06/2024 19;28;46	13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
13/06/2024 20;34;09	14	4	5	4	4	5	5	5	5	4	45
13/06/2024 21;54;12	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14/06/2024 01;13;48	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Time	Responden	Pertanyaan									Total
		Kualitas Pelayanan									
		X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X1 10	
14/06/2024 07:33:05	17	4	4	4	4	4	2	4	3	4	36
14/06/2024 14:49:06	18	5	5	5	5	4	4	5	5	4	46
14/06/2024 16:49:49	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15/06/2024 14:30:54	20	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
15/06/2024 14:49:41	21	3	3	2	3	4	2	3	4	2	28
15/06/2024 15:41:39	22	4	3	2	3	4	2	5	4	4	34
15/06/2024 18:29:45	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15/06/2024 18:49:15	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15/06/2024 20:46:13	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16/06/2024 16:52:51	26	3	4	3	4	3	4	4	3	4	36
16/06/2024 16:58:12	27	4	5	5	5	4	5	5	5	4	47
16/06/2024 17:15:57	28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
16/06/2024 20:07:37	29	2	4	3	1	3	4	4	4	3	32
16/06/2024 20:12:12	30	3	3	3	3	3	4	3	4	3	32
16/06/2024 22:15:17	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17/06/2024 08:29:32	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17/06/2024 10:39:54	33	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
17/06/2024 12:40:02	34	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
17/06/2024 13:55:51	35	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42

Time	Responden	Pertanyaan									Total
		Kualitas Pelayanan									
		X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X1 10	
17/06/2024 15:56:43	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17/06/2024 18:59:26	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17/06/2024 19:02:48	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17/06/2024 19:19:58	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17/06/2024 19:39:02	40	4	5	5	5	4	4	4	5	5	45
18/06/2024 07:40:22	41	4	4	4	1	3	4	4	4	4	36
18/06/2024 08:45:32	42	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
18/06/2024 12:40:11	43	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
18/06/2024 14:59:12	44	3	4	3	3	4	4	3	3	4	34
19/06/2024 05:40:15	45	4	4	3	4	2	5	5	4	4	40
19/06/2024 11:44:16	46	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
19/06/2024 15:47:33	47	3	3	3	3	4	4	3	3	4	34
20/06/2024 09:19:12	48	1	1	2	3	2	2	2	3	2	20
20/06/2024 11:49:17	49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
20/06/2024 17:44:12	50	1	1	1	1	2	2	2	1	1	13
21/06/2024 10:43:16	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21/06/2024 16:53:17	52	3	4	3	3	4	4	4	3	3	35
22/06/2024 06:19:18	53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22/06/2024 10:49:20	54	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38

Time	Responden	Pertanyaan									Total
		Kualitas Pelayanan									
		X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X1 10	
22/06/2024 18;59;10	55	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
23/06/2024 12;47;10	56	4	1	4	4	4	4	4	4	3	36
23/06/2024 15;53;20	57	3	1	3	3	4	4	3	3	4	32
23/06/2024 19;18;54	58	3	1	3	3	4	4	3	3	3	31

## 2. Hasil Distribusi Jawaban Responden Prosedur Kredit (X2)

Time	Responden	Pertanyaan								Total
		Prosedur Kredit								
		X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	X2 6	X2 7	X2 8	
13/06/2024 09;49;12	1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13/06/2024 10;12;42	2	5	5	5	5	5	4	5	5	39
13/06/2024 10;38;56	3	4	4	4	4	5	1	4	4	30
13/06/2024 10;54;52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13/06/2024 11;24;41	5	4	4	4	2	4	4	4	5	31
13/06/2024 11;40;41	6	4	4	4	3	4	3	4	4	30
13/06/2024 11;47;12	7	4	3	4	4	3	3	4	4	29
13/06/2024 12;07;06	8	4	4	4	2	4	3	3	4	28
13/06/2024 12;59;40	9	3	4	5	4	5	4	5	4	34
13/06/2024 13;58;06	10	4	4	4	4	4	2	4	4	30

Time	Responden	Pertanyaan								Total
		Prosedur Kredit								
13/06/2024 16:49:53	11	4	4	4	3	4	3	4	4	30
13/06/2024 17:16:44	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13/06/2024 19:28:46	13	5	4	5	2	4	1	4	4	29
13/06/2024 20:34:09	14	4	5	4	5	5	4	5	5	37
13/06/2024 21:54:12	15	4	4	4	4	4	2	4	4	30
14/06/2024 01:13:48	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14/06/2024 07:33:05	17	4	4	4	3	4	4	4	4	31
14/06/2024 14:49:06	18	5	4	4	1	5	2	4	5	30
14/06/2024 16:49:49	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15/06/2024 14:30:54	20	4	4	4	1	5	5	5	5	33
15/06/2024 14:49:41	21	3	3	4	2	4	1	3	3	23
15/06/2024 15:41:39	22	2	4	2	2	4	2	1	5	22
15/06/2024 18:29:45	23	4	4	4	1	4	4	4	4	29
15/06/2024 18:49:15	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15/06/2024 20:46:13	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16/06/2024 16:52:51	26	4	4	3	3	4	5	4	4	31
16/06/2024 16:58:12	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16/06/2024 17:15:57	28	4	4	4	3	3	3	4	3	28
16/06/2024 20:07:37	29	3	4	4	4	4	4	3	4	30
16/06/2024 20:12:12	30	3	3	3	3	3	3	3	3	24

Time	Responden	Pertanyaan								Total
		Prosedur Kredit								
16/06/2024 22;15;17	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17/06/2024 08;29;32	32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17/06/2024 10;39;54	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17/06/2024 12;40;02	34	4	4	4	4	5	4	4	4	33
17/06/2024 13;55;51	35	4	4	4	1	4	4	4	4	29
17/06/2024 15;56;43	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17/06/2024 18;59;26	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17/06/2024 19;02;48	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17/06/2024 19;19;58	39	5	5	5	5	5	1	5	5	36
17/06/2024 19;39;02	40	4	4	5	4	5	2	5	4	33
18/06/2024 07;40;22	41	4	3	4	4	4	4	4	4	31
18/06/2024 08;45;32	42	4	4	4	1	4	4	4	4	29
18/06/2024 12;40;11	43	4	4	4	1	4	1	4	4	26
18/06/2024 14;59;12	44	3	3	4	3	3	4	4	4	28
19/06/2024 05;40;15	45	4	5	4	4	4	4	5	4	34
19/06/2024 11;44;16	46	5	5	5	5	5	5	4	4	38
19/06/2024 15;47;33	47	3	2	3	1	3	2	4	3	21
20/06/2024 09;19;12	48	2	2	2	2	2	1	1	2	14
20/06/2024 11;49;17	49	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Time	Responden	Pertanyaan								Total
		Prosedur Kredit								
20/06/2024 17:44;12	50	1	2	1	1	2	2	2	2	13
21/06/2024 10:43;16	51	5	4	4	5	4	4	5	4	35
21/06/2024 16:53;17	52	4	4	4	1	4	3	4	4	28
22/06/2024 06:19;18	53	5	5	5	5	5	1	5	5	36
22/06/2024 10:49;20	54	4	4	4	4	3	3	3	4	29
22/06/2024 18:59;10	55	5	5	4	4	5	2	4	4	33
23/06/2024 12:47;10	56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23/06/2024 15:53;20	57	4	3	4	1	3	1	3	4	23
23/06/2024 19:18;54	58	4	3	4	1	3	3	4	4	26

## 3. Hasil Distribusi Jawaban Responden Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

Timer	Responden	Pertanyaan								Total
		Keputusan Pengambilan Kredit								
		Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	
13/06/2024 09:49:12	1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13/06/2024 10:12:42	2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13/06/2024 10:38:56	3	5	5	4	4	4	4	4	5	35
13/06/2024 10:54:52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13/06/2024 11:24:41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13/06/2024 11:40:41	6	4	4	4	4	4	3	4	4	31
13/06/2024 11:47:12	7	4	4	4	4	4	3	3	3	29
13/06/2024 12:07:06	8	5	4	5	5	4	4	3	4	34
13/06/2024 12:59:40	9	5	4	4	4	5	4	5	4	35
13/06/2024 13:58:06	10	4	4	5	3	4	5	2	1	28
13/06/2024 16:49:53	11	4	3	4	4	4	3	3	3	28
13/06/2024 17:16:44	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13/06/2024 19:28:46	13	4	5	5	4	4	4	4	4	34
13/06/2024 20:34:09	14	4	4	5	5	4	5	4	5	36

Timer	Responden	Pertanyaan								Total
		Keputusan Pengambilan Kredit								
		Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	
13/06/2024 21;54;12	15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14/06/2024 01;13;48	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14/06/2024 07;33;05	17	4	4	4	4	4	3	1	1	25
14/06/2024 14;49;06	18	5	4	5	4	5	5	5	5	38
14/06/2024 16;49;49	19	4	4	4	4	4	4	3	3	30
15/06/2024 14;30;54	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15/06/2024 14;49;41	21	4	3	2	3	3	3	2	2	22
15/06/2024 15;41;39	22	4	4	3	3	3	2	2	2	23
15/06/2024 18;29;45	23	4	4	4	4	4	4	3	3	30
15/06/2024 18;49;15	24	4	4	4	4	3	3	3	3	28
15/06/2024 20;46;13	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16/06/2024 16;52;51	26	3	3	4	5	4	3	3	5	30
16/06/2024 16;58;12	27	5	5	5	5	5	5	3	3	36
16/06/2024 17;15;57	28	3	3	3	4	4	4	3	3	27
16/06/2024 20;07;37	29	4	4	3	3	4	4	1	1	24

Timer	Responden	Pertanyaan								Total
		Keputusan Pengambilan Kredit								
		Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	
16/06/2024 20;12;12	30	4	3	3	3	3	4	3	3	26
16/06/2024 22;15;17	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17/06/2024 08;29;32	32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17/06/2024 10;39;54	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17/06/2024 12;40;02	34	4	4	4	4	5	4	4	4	33
17/06/2024 13;55;51	35	5	5	5	5	5	5	4	3	37
17/06/2024 15;56;43	36	5	5	5	5	5	5	1	1	32
17/06/2024 18;59;26	37	5	5	5	5	5	5	1	1	32
17/06/2024 19;02;48	38	4	4	4	4	4	4	4	3	31
17/06/2024 19;19;58	39	5	5	5	5	5	5	3	4	37
17/06/2024 19;39;02	40	5	5	5	5	4	5	4	3	36
18/06/2024 07;40;22	41	4	4	4	4	4	4	5	5	34
18/06/2024 08;45;32	42	4	4	3	3	3	3	2	3	25
18/06/2024 12;40;11	43	5	4	4	5	4	4	1	1	28
18/06/2024 14;59;12	44	3	3	3	4	3	4	4	4	28

Timer	Responden	Pertanyaan								Total
		Keputusan Pengambilan Kredit								
		Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	
19/06/2024 05:40:15	45	4	4	4	4	4	3	1	1	25
19/06/2024 11:44:16	46	5	4	4	4	5	4	5	2	33
19/06/2024 15:47:33	47	4	3	4	3	3	3	3	3	26
20/06/2024 09:19:12	48	2	2	2	3	2	3	2	2	18
20/06/2024 11:49:17	49	4	4	4	4	4	4	3	3	30
20/06/2024 17:44:12	50	3	3	2	2	2	2	1	3	18
21/06/2024 10:43:16	51	4	4	5	4	4	5	3	3	32
21/06/2024 16:53:17	52	3	3	3	4	4	3	2	2	24
22/06/2024 06:19:18	53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22/06/2024 10:49:20	54	4	4	4	3	4	3	3	3	28
22/06/2024 18:59:10	55	5	4	5	4	4	5	5	4	36
23/06/2024 12:47:10	56	4	4	4	4	4	4	3	3	30
23/06/2024 15:53:20	57	4	3	3	4	3	3	2	2	24
23/06/2024 19:18:54	58	3	3	3	4	4	3	2	2	24