

## KEPUTUSAN PEDAGANG PASAR LEGI YOGYAKARTA YANG MENJADI NASABAH BANK BRI DALAM MEMILIH JASA PINJAMAN MODAL DARI TERAS BANK BRI

*Sofwan Makruf*

*Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta  
smakruf@gmail.com*

**Abstrak:** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: pengaruh pelayanan, prosedur kredit secara parsial dan simultan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Bank BRI dalam memilih jasa pinjaman modal dari Teras Bank BRI. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel penelitian adalah nasabah Teras Bank BRI cabang Pasar Legi sebanyak 56 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif pelayanan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta. (2) terdapat pengaruh positif prosedur kredit terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta. (3) Terdapat pengaruh positif pelayanan dan prosedur kredit secara simultan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dari nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $39,203 > 3,183$ ), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Variabel pelayanan dan prosedur kredit secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta sebesar 59,7%, sedangkan sisanya sebesar 40,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Keputusan Pedagang Pasar Legi, Jasa Pinjaman Modal, dan Teras Bank BRI

## DECISION OF LEGI MARKET YOGYAKARTA TRADERS WHO ARE BANK BRI CUSTOMERS IN CHOOSING THE USE OF CAPITAL LOAN SERVICES BY TERAS BANK BRI

**Abstract:** This research was conducted to know: influence of service, partial credit procedure, and stimulant to the decision of Legi Market Yogyakarta traders in choosing the use of capital loan services offered by Teras Bank BRI. This research was a quantitative research. The samples in this research were 56 customers Teras Bank BRI branch of Pasar Legi. The technique of collecting data used questionnaires. The data analysis technique in this research used multiple regression test. The result of the research showed that: (1) there is a positive influence of service to the decision of Legi Market Yogyakarta traders. (2) there is a positive effect of credit procedures on the decision of the Legi Market Yogyakarta traders. (3) There is a positive influence of credit service and procedure simultaneously to the decision Legi Market Yogyakarta traders. This was proved by from the value  $F_{count}$  is greater than  $F_{tabel}$  ( $39,203 > 3,183$ ), and and the significance value is less than 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ). Variable services and credit procedures contributed to the decision of Pasar Legi Yogyakarta traders of 59.7%, while the rest of 40.3% influenced by other factors not examined in this research.

**Keywords:** Decision Legi Market Traders, Credit Loan Services, and Teras Bank BRI

## PENDAHULUAN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: pengaruh pelayanan, prosedur kredit secara parsial dan simultan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Bank BRI dalam memilih jasa pinjaman modal dari Teras Bank BRI.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Umar, 2005: 30).

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Pasar Legi yang berada di Jalan Bugisan, Kecamatan Patangpuluhan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2017 sampai selesai.

### **Subjek Penelitian**

Populasi pada penelitian ini adalah pedagang di Pasar Legi Yogyakarta sejumlah 111 pedagang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan adalah 56 pedagang yang menjadi nasabah pinjaman di Teras Bank BRI Cabang Pasar Legi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Uji validitas menggunakan *korelasi product moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *alpha cronbach*. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai koefisien *alpha cronbach* lebih besar dari 0,600.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi berganda.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Hasil analisis data penelitian akan diuraikan sebagai berikut:

#### Uji Prasyarat Analisis

Pengujian prasyarat analisis dilakukan sebelum pengujian hipotesis yang meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas. Uji prasyarat analisis menggunakan SPSS 20.00 *for Windows*. Hasil uji prasyarat analisis disajikan berikut ini.

#### Uji Normalitas

Rangkuman hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Rangkuman Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig.	Ket.
Pelayanan	0,534	Normal
Prosedur Kredit	0,583	Normal
Keputusan Pedagang	0,474	Normal

Sumber: Data Primer, 2017

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

#### Uji Linieritas

Rangkuman hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig.	Ket.
Pelayanan	0,384	Linier
Prosedur Kredit	0,150	Linier

Sumber: Data Primer, 2017

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

#### Uji Multikolinieritas

Rangkuman hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Pelayanan	0,953	0 49	Tidak terjadi multikolinearitas
Prosedur Kredit	0,953	0 49	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data Primer, 2017

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

### Pengujian Hipotesis

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

Tabel 5. Rangkuman Hasil Analisis Regresi

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

Sumber: Data Primer, 2017

### Hipotesis I

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

### Hipotesis II

Hasil statistik uji t untuk variabel prosedur kredit diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,759 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,009 atau ( $7,759 > 2,009$ ), nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,636; maka hipotesis yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh positif antara prosedur kredit terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Bank BRI dalam memilih jasa pinjaman modal dari Teras Bank BRI” **diterima**.

### Hipotesis III

Hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 39,203. Jika dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,183 pada taraf signifikansi 5%, maka nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $39,203 > 3,183$ ),

dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh pelayanan dan prosedur kredit secara simultan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Bank BRI dalam memilih jasa pinjaman modal dari Teras Bank BRI **diterima**.

#### **Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)**

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

#### **Pembahasan**

##### **Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Bank BRI dalam memilih jasa pinjaman modal dari Teras Bank BRI**

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

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

Sedangkan menurut Gotleb, dkk (1994), pelayanan merupakan penilaian nasabah terhadap keseluruhan keunggulan kredit. Kemudian pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan. Maka dari itu, Teras Bank BRI harus memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pedagang. Apabila Teras Bank BRI dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya dapat dimungkinkan apabila pedagang pasar legi merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga para pedagang Pasar Legi Yogyakarta akan memilih menggunakan jasa pinjaman modal yang ditawarkan oleh Teras Bank BRI.

##### **Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Bank BRI dalam memilih jasa pinjaman modal dari Teras Bank BRI**

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

Prosedur kredit artinya adalah upaya bank dalam mengurangi resiko dalam pemberian kredit. Prosedur kredit tersebut dimulai dengan penyusunan perencanaan perkreditan,

kemudian dilanjutkan dengan proses pemberian kredit yang di dalamnya termasuk prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi, dan pemberian keputusan kredit. Setelah proses tersebut dilalui, kredit baru dapat dicairkan (Mudrajat Kuncoro, 2002: 245).

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

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

### **Pengaruh Pelayanan dan Prosedur Kredit Secara Simultan terhadap Keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Bank BRI dalam memilih jasa pinjaman modal dari Teras Bank BRI**

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

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

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

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

1. Terdapat pengaruh positif pelayanan terhadap keputusan pedagang Pasar Legi Yogyakarta yang menjadi nasabah Bank BRI dalam memilih jasa pinjaman modal dari Teras Bank BRI. Hal ini ditunjukkan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,485 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,009 atau

(2,485>2,009), nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,016<0,05), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,203.

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

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, dapat diberikan saran sebagai berikut:

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

#### DAFTAR PUSTAKA

- Rambat Lumpiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gotleb, Nanette. 2006. *Linguistic Stereotyping and Minority Groups in Japan*. New York: Routledge.
- Mudrajad Kuncoro. 2002. *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPEE.
- Sumarwan, U. 2004. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.