

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

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

Oleh: **Surya Hari Saputra**

Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta

saputrasurya25@gmail.com

Endra Murti Sagoro, S.E., M.Sc.

Staf Pengajar Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Prosedur Kredit secara parsial terhadap Keputusan Mengambil Kredit dan pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit secara simultan terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada Pengusaha Gerabah. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengusaha gerabah Desa Kasongan berjumlah 348 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* sebanyak 186 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji hipotesis menggunakan regresi sederhana dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif Pelayanan terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada pengusaha gerabah Desa Kasongan, (2) terdapat pengaruh positif Faktor Sosial terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada pengusaha gerabah Desa Kasongan, (3) terdapat pengaruh positif Faktor Pribadi terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada pengusaha gerabah Desa Kasongan, (4) terdapat pengaruh positif Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada pengusaha gerabah Desa Kasongan, (5) terdapat pengaruh positif Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit secara bersama-sama terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada pengusaha gerabah Desa Kasongan.

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

Abstract

This research aims to determine the effect of service, Social Factors, Personal Faktor, and Credit Procedures partially against the decision of taking credit and influence Factors of service, social, Personal Factors, and Credit procedures simultaneously against a decision in taking credit on Pottery Entrepreneurs. Population this research were all entrepreneurs of pottery Kasongan Village which amounted 348 people. Sampling technique used random sampling counted 186 respondents. Data collection techniques used questionnaires. Hypothesis used simple regression and multiple regression. The result of this research show that (1) there is positive influence of Service to Decision Taking Credit in Kasongan Village vessel. (2) there is a positive influence of Social Factor to Decision in Taking Credit in Kasongan village vessel. (3) there is a positive influence of Personal Factor to Decision Taking Credit in Kasongan Village vessel. (4) there is a positive influence Credit Procedure to Decision Taking Credit in Kasongan Village vessel. (5) there is a positive influence of Service, Social Factor, Personal Factor, and Credit Procedure to the Decision Taking Credit at entrepreneur Kasongan.

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

PENDAHULUAN

Perekonomian di Indonesia, Usaha Mikro, Kecil Menengah (UMKM) berperan penting dalam berkontribusi terhadap pertumbuhan perekonomian negara. Diantaranya UMKM mampu menyerap tenaga kerja dan mengurangi pengangguran. Berdasarkan informasi dari kementerian Bagian Data – Biro Perencanaan Kementerian Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia, UMKM banyak memberi kontribusi antaranya kontribusi UMKM terhadap penciptaan investasi nasional pada tahun 2007 tercatat sebesar Rp461,10 triliun atau 52,99% dari total investasi nasional sebesar Rp870,17 triliun. Sedangkan pada tahun 2008 mengalami peningkatan sebesar Rp179,27 triliun atau 38,88% menjadi Rp640,38 triliun. Kontribusi UMKM dalam penyerapan tenaga kerja nasional pada tahun 2008, UMKM mampu menyerap tenaga kerja sebesar 90.896.270 orang atau 97,04% dari total penyerapan tenaga kerja, jumlah ini meningkat sebesar 2,43%. Dapat disimpulkan bahwa UMKM merupakan pilar utama perekonomian Indonesia (Warsono, dkk, 2010 : 3-5).

Semakin banyaknya kebutuhan ekonomi yang harus dipenuhi oleh pengusaha dalam hal memenuhi kebutuhan pribadi atau kebutuhan

usahanya. Para pengusaha banyak memilih untuk melakukan keputusan pengambilan kredit pada lembaga keuangan yang bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan yang berdampak baik untuk keberhasilan usahanya. Menurut Griffin (2002) keputusan pengambilan kredit yang dilakukan oleh seorang pengusaha merupakan suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. Keputusan ini penting dilakukan sebelum pengusaha mengambil kredit pada lembaga keuangan supaya tidak terjadi hambatan pada saat pengambilan kredit dan memperoleh apa yang diharapkan.

Keputusan kredit yang diambil oleh nasabah tidak hanya dilihat dari faktor dalam perusahaan itu sendiri yaitu kualitas pelayanan dan prosedur kredit, namun dalam mengambil keputusan dalam pengambilan kredit menurut Kotler (2012: 173- 181) dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, 1) faktor budaya meliputi kultur, sub kultur, dan kelas sosial, 2) faktor sosial meliputi kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status, 3) faktor pribadi meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep pribadi, serta gaya hidup dan nilai. Menurut Salusu (2004: 51) keputusan

merupakan pilihan atau lebih kemungkinan.

Kualitas pelayanan ini merupakan faktor yang berasal dari dalam lembaga keuangan itu sendiri. Menurut Stanton (2001) mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan seseorang atau organisasi yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud untuk memberikan kepuasan kepada nasabah (Hasibuan, 2005: 72).

Faktor sosial merupakan faktor yang dihasilkan dari interaksi sosial antara individu lainnya dalam suatu masyarakat. Perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor sosial. Faktor sosial berdasarkan Kotler (2012: 175-177) meliputi Kelompok referensi merupakan kelompok yang dapat mempengaruhi sikap atau perilaku seseorang secara langsung maupun tidak langsung kelompok referensi yang paling mempengaruhi seseorang dalam keluarga, teman, tetangga, dan rekan pengusaha lainnya. Keluarga merupakan kelompok terkecil dari masyarakat. Keluarga memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap perilaku seseorang. Seseorang dapat dipengaruhi oleh keterlibatan orang tua, anak atau keluarga terdekat dalam melakukan pembelian produk dan jasa. Keluarga dibedakan menjadi dua

macam yakni keluarga sebagai sumber orientasi misalnya orang tua dan keluarga sebagai sumber keturunan yang terdiri dari pasangan suami-istri beserta anak-anaknya. Peran merupakan pembuktian posisi atau kedudukan seseorang dalam kelas sosialnya, sehingga dapat membawa status sebagai cerminan penghargaan yang diberikan oleh masyarakat. Peran dan status mempengaruhi perilaku seseorang.

Kepribadian menurut Sumarwan (2011: 38) adalah perbedaan karakteristik yang paling dalam pada diri manusia. Perbedaan tersebut menggambarkan ciri unik dari masing-masing individu. Faktor pribadi dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam mengambil keputusan. Hal ini didukung oleh penelitian Harianti (2008) yang mengungkapkan bahwa faktor sosial dan faktor pribadi berpengaruh signifikan terhadap permintaan kredit di Koperasi Peraja Jati. Namun sebaliknya dalam penelitian Sitohang (2013) mengungkapkan bahwa faktor sosial dan faktor pribadi tidak berpengaruh signifikan terhadap pengambilan kredit di PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Tbk.

Prosedur kredit adalah tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit. Prosedur kredit

yang mudah, kecepatan lembaga keuangan dalam melayani pengambilan kredit, dan syarat-syaratnya tidak sulit, dan cepat mengakses pengajuan kredit akan membuat minat pengusaha untuk mengambil kredit kembali dan pengusaha mengajak rekan-rekan mereka untuk mengambil kredit.

Sebelum debitur memperoleh kredit terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihak bank. Secara umum. Prosedur Kredit oleh lembaga bank yaitu pengajuan proposal, penyelidikan berkas pinjaman, penilaian kelayakan kredit, wawancara pertama, peninjauan ke lokasi adalah memeriksa ke lapangan dengan meninjau berbagai objek yang akan dijadikan usaha atau jaminan, kemudian hasilnya dicocokkan dengan wawancara pertama, wawancara ke dua, keputusan kredit, penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya, realisasi kredit, penyaluran/penarikan dana.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan kausal komparatif dengan pendekatan

kuantitatif. Penelitian kausal komparatif adalah tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antar dua atau lebih.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Kasongan, Kecamatan Kasihan, Bantul. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2017 hingga bulan Desember 2017.

Data, Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang berbentuk data kuantitatif. Data tersebut didapatkan dari kuesioner yang diisi oleh pengusaha gerabah atau responden.

Populasi dan Sampel Data

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengusaha gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan Bantul yang berjumlah 348 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 186 orang yang diambil dengan teknik *random sampling*.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data, menyajikan data, melakukan perhitungan serta menginterpretasikan hasil untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2005). Yakni ditujukan sebagai berikut : Uji prasyarat analisis, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Uji Prasyarat Analisis

Uji prasyarat analisis menggunakan uji linearitas yaitu untuk mengetahui apakah independen dan dependen dalam penelitian ini mempunyai hubungan yang linear jika kenaikan skor independen diikuti kenaikan skor dependen (Imam Ghozali, 2011).

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Tujuan dari multikolinearitas adalah untuk menganalisis eksistensi gejala kolerasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antara variabel independen. Pengujian dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Varlance Inflation*

Factor yaitu $VIF = 1 / tolerance$. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* < 0.10 atau sama dengan nilai $VIF > 10$ (Ghozali, 2011: 106).

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Penguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan model *Glejser* dengan melakukan regresi nilai absolute residual ($AbsU_t$) terhadap variabel independen lainnya. Persamaan regresi *Glejser* adalah $|U_i| = \alpha + \beta X_i + v_i$. Jika β signifikan, maka mengindikasikan terdapat heteroskedastisitas dalam model. Sebaliknya jika β tidak signifikan, maka tidak ada heteroskedastisitas (Ghozali, 2011: 143).

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dapat digunakan dalam

mengetahui pengaruh variabel bebas yang jumlahnya satu terhadap satu variabel terikat. Analisis ini digunakan untuk menjawab hipotesis pertama, kedua, dan ketiga (Sugiyono, 2010: 261).

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melakukan pengujian beberapa variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil dari analisis ini adalah koefisien regresi variabel bebas terhadap variabel terikat, koefisien determinasi, sumbangan relatif, dan sumbangan efektif masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Sugiyono, 2010: 283).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa tingkat Pelayanan responden cenderung sedang (79,6%), tingkat Faktor Sosial responden cenderung sedang (84,4%), tingkat Faktor Pribadi responden cenderung sedang (83,3%), tingkat Prosedur Kredit responden cenderung sedang (83,9%), dan tingkat

Keputusan Mengambil Kredit pada responden cenderung sedang (83,3%).

Uji Prasyarat Analisis

Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Var.	Sig.	Ket
Residual	0,151	Normal

Sumber: Data Primer yang Diolah

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

Hasil uji linearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

Var.	F _{hitung}	Ket
Pelayanan	269,09	Linear
Faktor Sosial	43,74	Linear
Faktor Pribadi	619,99	Linear
Prosedur Kredit	1313,02	Linear

Sumber: Data Primer yang Diolah

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

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Hasil uji Multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Var.	Nilai	VIF	Keterangan
Pelayana n	10	1,984	Tidak ada Multikolineari
Faktor Sosial	10	1,614	Tidak ada Multikolineari
Faktor Pribadi	10	2,243	Tidak ada Multikolineari
Prosedur Kredit	10	2,390	Tidak ada Multikolineari

Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dengan metode VIF (Variance Inflation Factor), nilai VIF < 10, artinya bahwa semua variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas, sehingga tidak

	Un.Coeff	T	Sig.
Kons.	11,050	4,503	0,000
X ₁	0,792	12,014	0,000
R	0,663		
r Square	0,440		

membiasakan interpretasi hasil analisis regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Pelayanan	0,199	Homoskedastisitas
Faktor Sosial	0,161	Homoskedastisitas
Faktor Pribadi	0,094	Homoskedastisitas
Prosedur Kredit	0,491	Homoskedastisitas

Sumber: Data Primer yang Diolah

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

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama menyatakan bahwa “Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Mengambil Kredit.” Hasil uji hipotesis pertama adalah sebagai berikut:

Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Pertama

Sumber: Data Primer yang Diolah

- 1) Persamaan Garis Regresi

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

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

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar 11,050; hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen (X_1) nol, maka nilai variabel Keputusan Mengambil Kredit (Y) adalah sebesar 11,050 satuan. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,792 menunjukkan bahwa setiap kenaikan Pelayanan sebesar 1 satuan akan menaikkan Keputusan Mengambil Kredit sebesar 0,792 satuan. Berdasarkan dari hasil tersebut menunjukkan arah model regresi ini adalah positif.

2) Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel tersebut nilai koefisien korelasi (r) bernilai positif 0,663 dan nilai r Square (r^2) sebesar 0,440. Hal ini menunjukkan bahwa 44% variabel dependen Keputusan Mengambil Kredit dipengaruhi oleh variabel independen Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 66% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

3) Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi Pelayanan terhadap

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

Uji Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua menyatakan bahwa “Faktor Sosial berpengaruh positif terhadap Keputusan Mengambil Kredit” Hasil uji hipotesis kedua adalah sebagai berikut:

1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Kedua

	<i>Un. Coef</i>	T	Sig.
Kons.	23,926	7,318	0,000
X_1	0,643	5,044	0,000
R	0,349		
r Square	0,121		

Sumber: Data Primer yang Diolah

2) Persamaan Garis Regresi

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

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

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

3) Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel tersebut nilai koefisien korelasi (r) bernilai positif 0,349 dan nilai r Square (r²) sebesar 0,121. Hal ini menunjukkan bahwa 12,1% variabel dependen Keputusan Mengambil Kredit dipengaruhi oleh variabel independen Faktor Sosial, sedangkan sisanya sebesar 87,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

4) Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

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

Uji Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa “Faktor Pribadi berpengaruh positif terhadap Keputusan Mengambil Kredit”. Hasil uji hipotesis ketiga adalah sebagai berikut:

1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Ketiga

	<i>Un. Coef</i>	T	Sig.
Kons.	15,975	12,167	0,000
X ₃	0,630	18,844	0,000
R	0,812		
r Square	0,659		

Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan tabel tersebut dapat dibuat suatu persamaan untuk hipotesis 3 (H_3), yaitu:

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

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar 15,975; hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen (X_3) dianggap nol, maka nilai variabel Keputusan Mengambil Kredit (Y) adalah sebesar 15,975 satuan. Koefisien regresi X_3 sebesar 0,630 menunjukkan bahwa setiap kenaikan Faktor Pribadi sebesar 1 satuan akan menaikkan Keputusan Mengambil Kredit sebesar 0,630 satuan. Berdasarkan dari hasil tersebut menunjukkan arah model regresi ini adalah positif.

2) Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel tersebut nilai koefisien korelasi (r) bernilai positif 0,812 dan nilai r Square (r^2) sebesar 0,659. Hal ini menunjukkan bahwa 65,9% variabel dependen Keputusan Mengambil Kredit dipengaruhi oleh variabel independen Faktor Pribadi, sedangkan sisanya sebesar 34,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

3) Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

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

Uji Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat menyatakan bahwa “Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Mengambil Kredit”. Hasil uji hipotesis keempat adalah sebagai berikut:

1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Keempat

	<i>Un.Coef</i>	T	Sig.
Kons.	8,970	12,167	0,000
X ₄	1,325	18,844	0,000
R	0,810		
r Square	0,656		

Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan tabel tersebut dapat dibuat suatu persamaan untuk hipotesis 4 (H₄), yaitu:

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

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

2) Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel tersebut nilai koefisien korelasi (r) bernilai positif 0,810 dan nilai r *Square* (r²) sebesar 0,656. Hal ini menunjukkan bahwa 65,6% variabel dependen

Keputusan Mengambil Kredit dipengaruhi oleh variabel independen Prosedur Kredit, sedangkan sisanya sebesar 34,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

3) Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

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

Uji Hipotesis Kelima

Hipotesis kelima menyatakan bahwa “Pelayanan, Fator Sosial, Faktot Pribadi, dan Prosedur Kredit secara Bersama-sama Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Mengambil Kredit”. Hasil uji hipotesis kelima adalah sebagai berikut:

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Kelima

Varia bel	Koefisien Unstandar dized	Koe f Std	T	Sig.
Konst anta	6,117	-	3,5 16	0,0 01
Pelaya nan (X ₁)	0,373	0,31 2	7,0 49	0,0 00
Fakto r Sosial (X ₂)	0,279	0,15 2	3,7 89	0,0 00
Fakto r Priba di (X ₃)	0,381	0,49 1	10, 406	0,0 00
Prose dur Kredit (X ₄)	0,542	0,33 1	6,8 07	0,0 00
R ² : 0,821				
Adjusted R ² : 0,817				
F-statistik : 207,098, Sig. = 0,000				
N : 186				
Variabel Dependen (Y): Keputusan Mengambil Kredit				

Sumber: Data Primer yang Diolah

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

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

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

- a. Konstanta = 6,117

Konstanta sebesar 6,117, artinya, jika Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y) akan sebesar 6,117 *point*.

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

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika Pelayanan (X₁) meningkat sebesar 1 *point*, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y) akan

meningkat sebesar 0,373 *point* dan sebaliknya, dengan asumsi variabel lain konstan.

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

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

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

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika Faktor Pribadi (X_3) meningkat sebesar 1 *point*, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (Y) akan meningkat sebesar 0,381 *point* dan sebaliknya, dengan asumsi variabel lain konstan.

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

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

Pengujian R^2 (Koefisien Determinasi)

R^2 (Koefisien Determinasi) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan secara komprehensif terhadap variabel dependen. Nilai R^2 (Koefisien Determinasi) mempunyai range antara 0-1. Semakin besar R^2 mengindikasikan semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

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

Kenaikan-Penurunan Suku Bunga, Tenor, Kemudahan Kredit, dan lain-lain.

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

Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (nilai probabilitas t-hitung ($0,000 < \text{Level of Significant}$ ($0,05$)). Hal ini dapat diartikan, jika Pelayanan meningkat, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Nugroho (2012) yang menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PD. BPR Bank Boyolali dengan t hitung 5,97 lebih besar dari pada t tabel 2,048. Hasil penelitian Fajar Kartika Sari (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan terhadap Keputusan pengambilan Kredit pada BKD Gombang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,174 dan F hitung $> F$ tabel ($10,742 >$

3,90). Hasil penelitian Muvika Perdana Putra (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul dengan $R = 0,041$ dan nilai $R^2 = 0,002$. Menurut Boediono (1999: 11) yang dimaksud Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah, dan yang diungkapkan Lumpiyoadi (2001: 189) penilaian diukur dengan *desired service* yaitu apa yang diinginkan nasabah bahwa Pelayanan itu harus ada dan *adequate service* yaitu tingkat minimum dari Pelayanan yang harus diterima nasabah. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit, dan yang diungkapkan Lovelock (2010: 154) pelayanan merupakan hasil dari suatu proses evaluasi dimana nasabah membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang nasabah harapkan. Pelayanan diartikan sebagai perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kemudahan nasabah dalam mengambil kredit.

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

Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Faktor Sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (nilai probabilitas $t_{\text{hitung}} (0,000) < \text{Level of Significant} (0,05)$). Hal ini dapat diartikan, jika Faktor Sosial menurun, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Sitohang (2013) yang menyatakan bahwa Faktor Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk. dengan nilai t hitung 0,595 dan nilai signifikan $0,552 > 0,05$. Mendukung juga hasil penelitian Friantoro (2016) yang menyatakan bahwa Faktor Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di KP-RI Bina Mandiri Kabupaten Pandeglang dengan t -hitung 2,354 lebih besar dari pada t -tabel 1,657. dan mendukung penelitian Setyani Sri

Haryanti (2008) variabel Sosial berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Kredit di Koperasi Praja Jati dengan t hitung 9,712 lebih besar dari pada t tabel 1,980. Menurut Schiffman dan Kanuk (2008: 291) yang menyatakan bahwa keluarga memberikan pengaruh yang besar dalam perilaku pengambilan kredit. Para pelaku pengusaha telah memeriksa peran dan pengaruh suami, istri, dan anak dalam menentukan keputusan mengambil kredit. Menurut Kotler (2012: 175-177) Kelompok referensi merupakan kelompok yang dapat mempengaruhi sikap atau perilaku seseorang secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Setiadi (2010) keluarga merupakan kelompok yang terdiri dari dua atau lebih orang yang memiliki hubungan darah, perkawinan, atau adopsi, dan tinggal bersama. Interaksi sosial antara orang dengan orang lain juga menentukan keputusan seseorang, Faktor-faktor seperti keluarga, kelompok referensi, serta peran dan status dalam komponen faktor sosial termasuk dalam pertimbangan seseorang saat mengambil kredit.

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

Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Faktor Pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (nilai probabilitas $t_{hitung} (0,000) < Level\ of\ Significant (0,05)$). Hal ini dapat diartikan, jika Faktor Pribadi meningkat, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Messa dan Wangai (2011) yang menyatakan bahwa Faktor Umur, Gender, Pendapatan, Pendidikan, Lokasi, Sektor Usaha, dan Jumlah Tenaga Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Friantoro (2016) yang menyatakan bahwa Faktor Pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di KP-RI Bina Mandiri Kabupaten Pandeglang dengan t_{hitung} sebesar 2,351 lebih besar dari pada t_{tabel} sebesar 1,657. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Setyani Sri Haryanti (2008) variabel Pribadi tidak berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Kredit di Koperasi Prana Jati dengan t_{hitung} 1,281 lebih kecil dibandingkan t_{tabel} 1,980. Menurut

Sumarwan (2011: 38) adalah perbedaan karakteristik yang paling dalam pada diri manusia. Perbedaan tersebut menggambarkan ciri unik dari masing-masing individu. Menurut Kotler (2012: 177-181) Kepribadian merupakan suatu pola dari perilaku, pemikiran atau sifat dari diri seseorang. Pada umumnya diuraikan dalam arti rasa percaya diri, dominasi, kemudahan bergaul, otonomi, mempertahankan diri, kemampuan adaptasi, dan keagresifan. Menurut Lamb (2001: 221). Faktor pribadi merupakan cara mengumpulkan dan mengelompokkan kekonsistenan reaksi seseorang individu terhadap situasi yang sedang terjadi.

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

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

peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Nugroho (2012) yang menyatakan bahwa Prosedur Kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PD. BPR Bank Boyolali dengan t hitung sebesar 3,53 lebih besar dari pada t tabel sebesar 2,048. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Fajar Kartika Sari (2016) yang menyatakan bahwa Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,215 dan F hitung $>$ F tabel (6,836 $>$ 3,90). Hasil penelitian Muvika Perdana Putra (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul dengan $R=$ 0,090 dan nilai $R^2=$ 0,008. Pendapat Firdaus, dkk. (2003: 91) Prosedur Kredit yaitu tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan Kredit, menurut Kuncoro dan Suhardjono (2002) pada dasarnya dalam pengambilan kredit diperlukan kesepakatan-kesepakatan pihak lembaga keuangan dengan pengusaha saat pengambilan kredit, dan menurut Malayu S.P. Hasibuan (2006) Prosedur Kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus

dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Prosedur kredit yang mudah, kecepatan lembaga keuangan dalam melayani pengambilan kredit, dan syarat-syaratnya tidak sulit, dan cepat mengakses pengajuan kredit akan membuat minat pengusaha untuk mengambil kredit kembali dan pengusaha mengajak rekan-rekan mereka untuk mengambil kredit.

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

Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul (nilai probabilitas F -hitung (0,000) $<$ *Level of Significant* (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Prosedur Kredit meningkat secara simultan, maka Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul juga mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Sitohang (2013) yang menyatakan bahwa secara

bersama-sama variabel Budaya, Sosial, Pribadi, dan Psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk. dengan F hitung sebesar 36,275 dan signifikansinya juga menunjukkan nilai 0,000. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Friantoro (2016) yang menyatakan bahwa secara bersama-sama variabel Budaya, Sosial dan Pribadi tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota dalam pengambilan kredit pada KP-RI Bina Mandiri Kabupaten Pandeglang dengan F hitung sebesar 3,552 lebih besar dari pada F tabel sebesar 2,68, dan Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Nugroho (2012) yang menyatakan bahwa secara bersama-sama variabel Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambilan kredit pada PD. BPR Bank Boyolali dengan F hitung 6,09 lebih besar dari pada F tabel sebesar 2,048.

Keputusan pengusaha dalam mengambil kredit dapat didefinisikan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif (Sumarwan, 2014: 357). Menurut Boediono (1999: 11) menjelaskan yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (customer service)

adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana yang dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Adapun menurut Kotler (2012: 195) keputusan pengusaha dalam mengambil kredit dikelompokkan menjadi dua yaitu keputusan pengajuan kredit dengan keterlibatan tinggi dan keputusan mengambil kredit dengan keterlibatan rendah. Keputusan mengambil kredit dapat dipengaruhi beberapa permasalahan, diantaranya yaitu Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Prosedur Kredit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

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

- a) Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi $r_{(xly)}$ sebesar 0,663, nilai koefisien determinasi $r^2_{(xly)}$ yaitu sebesar 0,440, nilai signifiakansi kurang dari *level of significant* yaitu 0,050 atau (0,000 < 0,050) dan nilai t hitung sebesar 12,014 lebih besar dari t tabel sebesar 1,973.

- b) Faktor Sosial berpengaruh positif terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi $r_{(x1y)}$ sebesar 0,349, nilai koefisien determinasi $r^2_{(x1y)}$ yaitu sebesar 0,121, nilai signifiakansi kurang dari *level of significant* yaitu 0,050 atau ($0,000 < 0,050$) dan nilai t hitung sebesar 5,044 lebih besar dari t tabel sebesar 1,973.
- c) Faktor Pribadi berpengaruh positif terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi $r_{(x1y)}$ sebesar 0,812, nilai koefisien determinasi $r^2_{(x1y)}$ yaitu sebesar 0,659, nilai signifiakansi kurang dari *level of significant* yaitu 0,050 atau ($0,000 < 0,050$) dan nilai t hitung sebesar 18,844 lebih besar dari t tabel sebesar 1,973.
- d) Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pengusaha Gerabah di Desa Kasongan Kecamatan Kasihan, Bantul yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi $r_{(x1y)}$ sebesar 0,810, nilai koefisien determinasi $r^2_{(x1y)}$ yaitu

sebesar 0,656, nilai signifiakansi kurang dari *level of significant* yaitu 0,050 atau ($0,000 < 0,050$) dan nilai t hitung sebesar 18,720 lebih besar dari t tabel sebesar 1,973.

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

Saran

- Berdasarkan hasil serta keterbatasan penelitian ini maka berikut ini saran yang dapat diberikan:
- a) Bagi pengusaha gerabah Desa Kasongan
- 1) Berdasarkan data hasil penelitian, pada variabel Keputusan Mengambil Kredit

- menunjukkan bahwa pengusaha tidak melakukan pertimbangan dalam mengambil kredit, sebaiknya pengusaha melakukan pertimbangan dalam mengajukan pinjaman agar tidak terjadi penyesalan dikemudian hari.
- 2) Berdasarkan data hasil penelitian, pada variabel Pelayanan menunjukkan bahwa tingkat pelayanannya kurang memuaskan sebaiknya sebagai pegawai lembaga keuangan harus melayani para nasabah dengan sebaik-baiknya.
 - 3) Berdasarkan data hasil penelitian, pada variabel Faktor Sosial menunjukkan bahwa rekan kerja sangat mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit sebaiknya pengusaha lebih mengerti tentang baik buruknya mengambil kredit.
 - 4) Berdasarkan data hasil penelitian, pada variabel Faktor Pribadi menunjukkan bahwa terdapat penggunaan dana yang tidak semestinya untuk menunjang gaya hidup sebaiknya dana yang telah dipinjam pada lembaga keuangan lebih baik digunakan dalam memajukan usaha.
 - 5) Berdasarkan data hasil penelitian, pada variabel Prosedur Kredit menunjukkan bahwa kreditur sering melanggar kesepakatan sebaiknya prosedur pengajuan kreditnya diperjelas sehingga tidak terjadi kesalahpahaman.
- b) Bagi penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:
- 1) Harapannya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi Keputusan pengusaha dalam Mengambil Kredit.
 - 2) Penggunaan metode lain dalam meneliti pengusaha, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap pengusaha untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawita Indonesia.
- Firdaus, R. dkk. (2003). *Manajemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung : Alfabeta.
- Friantoro. D. (2016). "Pengaruh Budaya, Sosial dan Pribadi terhadap Keputusan Anggota dalam Mengambil Kredit pada KP-RI Bina Mandiri Kabupaten

- Pandeglang". Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (Edisi Kelima)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. W. (2002). *Manajemen Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Haryanti, S. S. (2008). "Analisis Perilaku Konsumen terhadap Permintaan Kredit Pada Koperasi Prana Jati Kabupaten Semarang". *Skripsi*. STIE AUB Surakarta.
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P. (2012). *Marketing Managemen 14th Edition*. London: Pearson Education.
- Kuncoro, M. dan Suhardjono. (2002). *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: BPFE.
- Lamb, C. W. (2001). *Pemasaran. Buku I Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Edisi 7 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Lumpiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Messa, O. B. dan Wangai, P. N. (2011). "Factors Influence The Demand For Credit For Credit Among Small Scale Investors (a case study of Meru Central District, Kenya)". *Journal of Finance and Accounting*.
- Nugroho, D.W. (2012). "Pengaruh Lokasi, Pelaynan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR Boyolali". Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Putra, M. P. (2015). "Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderating pada PD BPR Bank Bantul". Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sari, F. K., (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai Variabel Moderating pada Badan Kredit Desa (BKD) Gombong". Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Schiffman, L. G. dan Kanuk, L. L. (2008). *Prilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Setiadi, N. J. (2010). *Perilaku Konsumen. Cetakan 4. Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Sitohang, U. T. (2013). "Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional,Tbk". *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Stanton, W. J. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid Ketujuh*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen. Edisi Ke-2*. Bogor: Ghalia Indonesia.

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