

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DENGAN REFERENCE GROUP SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA BADAN KREDIT DESA (BKD) GOMBONG**

## *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CREDIT PROCEDURES ON CREDIT DECISIONS WITH REFERENCE GROUP AS MODERATING VARIABLE IN BKD GOMBONG*

Oleh: **Fajar Kartika Sari**

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
Fajarkartika.fks@gmail.com

**Mimin Nur Aisyah**

Staf Pengajar Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai variabel moderating pada BKD Gombong. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah survei menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *judgement sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana dan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombong dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,174 dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $10,742 > 3,90$ ); (2) Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombong dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,215 dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $6,836 > 3,90$ ); (3) *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan nilai  $\beta_1 = 0,479$  dan signifikansi 0,027,  $\beta_2 = 0,581$  dan signifikansi 0,163, serta  $\beta_3 = -0,016$  dan signifikansi 0,135; (4) *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan nilai  $\beta_1 = 0,860$  dan signifikansi 0,005,  $\beta_2 = 0,777$  dan signifikansi 0,037, serta  $\beta_3 = -0,033$  dan signifikansi 0,026.

Kata kunci: Keputusan Pengambilan Kredit, Kualitas Kredit, Prosedur Kredit, *Reference Group*.

### **Abstract**

*The purposes of this research are to determine the effect of Service Quality and Credit Procedures on Credit Decisions with Reference Group as moderating variable in BKD Gombong. This study was conducted through a survey by using judgement sampling method. Simple Linear Regression and Moderated Regression Analysis (MRA) were used to analyze the data. The result of this research shows that (1) Service Quality positively affects Credit Decisions in BKD Gombong with coefficient value of 0,174 and  $F_{count} > F_{table}$  ( $10,742 > 3,90$ ); (2) Credit Procedures positively affects Credit Decisions in BKD Gombong with coefficient value of 0,215 and  $F_{count} > F_{table}$  ( $6,836 > 3,90$ ); (3) Reference Group is not able to strengthen the effect of Service Quality on Credit Decisions in BKD Gombong with  $\beta_1 = 0,479$  and significance value of 0,027,  $\beta_2 = 0,581$  and significance value of 0,163, and  $\beta_3 = -0,016$  and significance value of 0,135; (4) Reference Group is not able to strengthen the effect of Credit Procedures on Credit Decisions in BKD Gombong with  $\beta_1 = 0,860$  and significance value of 0,005,  $\beta_2 = 0,777$  and significance value of 0,037, and  $\beta_3 = -0,033$  and significance value of 0,026.*

*Keywords: Credit Decisions, Service Quality, Credit Procedures, Reference Group.*

## **PENDAHULUAN**

Keadaan perekonomian Indonesia yang saat ini sedang terpuruk harus dihadapkan dengan diberlakukannya MEA pada akhir tahun 2015. Hal ini membuat berbagai kalangan untuk ikut serta memajukan perekonomian dalam persaingan pasar bebas tersebut. Langkah-langkah strategis yang dilakukan yaitu dengan mendorong sektor-sektor usaha dalam negeri supaya meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, memperbaiki kualitas produk, serta memberikan bantuan modal bagi UMKM. Salah satu pihak yang berpartisipasi untuk mendorong perekonomian Indonesia yaitu lembaga keuangan.

Lembaga keuangan yang tumbuh dan berkembang di Indonesia yaitu lembaga keuangan formal (bank) dan lembaga keuangan non-formal. Namun selama ini UMKM terkendala untuk mengakses pendanaan pada lembaga keuangan formal. Oleh karena itu kini banyak lembaga keuangan non-formal yang berperan penting sebagai salah satu sumber pendanaan bagi masyarakat menengah dan UMKM. Lembaga keuangan tersebut dikenal dengan sebutan lembaga keuangan mikro (LKM) yang diantaranya yaitu Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, BKD, BKK dan lembaga-lembaga lainnya yang dipersamakan dengan itu.

LKM didirikan bertujuan untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman, pengelolaan simpanan, maupun jasa konsultasi pengembangan usaha. Jasa pinjaman yang diberikan LKM kepada para pelaku usaha disebut dengan istilah kredit. Kegiatan pendanaan berupa kredit inilah yang menjadi permasalahan dalam penelitian diantara kegiatan jasa lainnya.

Keputusan kredit yang diambil oleh nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi faktor pribadi dan faktor psikologi. Sedangkan faktor eksternal meliputi faktor sosial, faktor kebudayaan dan faktor dari perusahaan (kualitas pelayanan dan prosedur kredit). Faktor-faktor yang berbeda pada setiap lembaga keuangan inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada salah satu LKM di Kabupaten Kebumen, yaitu Badan Kredit Desa (BKD) Gombang.

Walaupun UMKM memiliki kendala untuk mengakses pinjaman pada lembaga keuangan formal (bank), namun tidak menutup kemungkinan LKM terdesak dengan keberadaan bank umum disekitarnya. Hal tersebut dikarenakan bank umum memiliki modal yang lebih besar dibandingkan LKM, sehingga maksimum pinjaman yang ditawarkan

relatif lebih besar dan suku pinjaman yang diberikan relatif lebih kecil.

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

Pelayanan yang baik dan prosedur yang tidak rumit memungkinkan loyalitas nasabah meningkat dan dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor-faktor yang telah dijelaskan dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil kredit. Berkaitan dengan hal itu maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai Variabel Moderating pada Badan Kredit Desa (BKD) Gombang”.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk meneliti gejala populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian sebagai pengumpulan data yang bersifat statistik. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kausal komparatif, merupakan tipe penelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di BKD Gombang yang beralamat di Jalan Yos Sudarso No. 208 Kecamatan Gombang, Kabupaten Kebumen. Waktu pelaksanaan penelitian bulan Oktober 2015 – Maret 2016.

### **Prosedur**

Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner (angket) ke nasabah yang mengambil kredit pada BKD Gombang. Prosedur penelitian yaitu sebagai berikut:

- a) Peneliti menentukan responden yang akan diteliti yaitu nasabah yang mengambil kredit pada BKD Gombang.
- b) Peneliti menjelaskan tujuan penelitian pada responden sebelum pelaksanaan penelitian.

- c) Setelah responden mengerti tujuan, peneliti memberikan penjelasan mengenai cara-cara pengisian kuesioner.
- d) Responden diminta untuk mengisi kolom identitas seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan per bulan.
- e) Kemudian responden diminta untuk mencentang jawaban pada salah satu kolom yaitu jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- f) Jika ada responden yang belum mengerti atau ada pertanyaan yang belum jelas maka dapat ditanyakan pada peneliti.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah yang mengambil kredit pada BKD Gombang berdasarkan data pada bulan November 2015 dengan jumlah 820 nasabah. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *judgement sampling* (*purposive sampling*). *Judgement sampling* atau *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian menggunakan rumus sampel minimal yaitu sebanyak 139 responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 150 responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu survey menggunakan kuesioner. Kuesioner untuk variabel Keputusan Pengambilan Kredit, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit merupakan modifikasi dari penelitian Muvika Perdana Putra (2015), sedangkan untuk variabel *Reference Group* merupakan modifikasi dari penelitian Dwi Atika Widiarti (2014).

### Uji Coba Instrumen

Data yang digunakan dalam uji coba instrumen diambil dari nasabah yang mengambil kredit pada BKD Gombang Desa Panjatan. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan skala likert yang untuk mengukur Keputusan Pengambilan Kredit (Y), Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Prosedur Kredit ( $X_2$ ) dan *Reference Group* (Z). Uji coba instrumen dilakukan dengan menyebarkan 30 kuesioner kepada nasabah yang mengambil kredit pada BKD Gombang.

#### a) Uji Validitas Data

Uji validitas data menggunakan metode *Pearson Correlation* dengan rumus korelasi *product moment*. Pertanyaan atau pernyataan dikatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

#### b) Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas data menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*.

Instrumen dikatakan andal (*reliable*) apabila tingkat keandalan koefisien  $\geq 0,60$ .

### Teknik Analisis Data

- a) Analisis Regresi Linier Sederhana  
 Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis satu (H1) dan hipotesis dua (H2).
- b) Analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA)  
 Analisis MRA digunakan untuk mengetahui apakah variabel *moderating* akan memperkuat atau memperlemah hubungan antar variabel independen dan variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis tiga (H3) dan hipotesis empat (H4).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Statistik Deskriptif  
 Pada variabel Keputusan Pengambilan Kredit responden memberikan jawaban yang cukup bervariasi dengan skor terendah 24 dan skor tertinggi 35. Mean 28,75 dan standar deviasi 2,114 dapat disimpulkan bahwa keputusan pengambilan kredit tinggi.  
 Responden memberikan jawaban untuk variabel Kualitas Pelayanan dengan cukup bervariasi dengan skor terendah 28

dan skor tertinggi 48. Mean 36,77 dan standar deviasi 3,156 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sedang.

Pada variabel Prosedur Kredit responden memberikan jawaban dengan skor terendah 16 dan skor tertinggi 32. Mean 24,67 dan standar deviasi 2,065 sehingga dapat disimpulkan bahwa Prosedur Kredit yang ditawarkan BKD sedang.

Responden memberikan jawaban untuk variabel *Reference Group* dengan skor terendah 8 dan skor tertinggi 32. Mean 19,55 dan standar deviasi 3,911 dapat disimpulkan bahwa *Reference Group* berada pada kategori rendah.

2. Uji Asumsi Klasik
  - a) Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

	Signifika nsi	Keteran gan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,117	Normal

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansinya lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi data penelitian adalah normal.

- b) Uji Linieritas

Tabel 2. Hasil Uji Linieritas

Hubungan Variabel	<i>Deviation from Linearity</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,176	Linier

(X <sub>1</sub> ) – Keputusan Pengambilan Kredit (Y)		
Prosedur Kredit (X <sub>2</sub> ) - Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	0,278	Linier

Berdasarkan uji linieritas tersebut dapat diketahui bahwa kedua variabel independen di atas memiliki nilai signifikansi *Deviation from Linearity* lebih besar dari 0,05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa variabel penelitian memiliki hubungan linier.

#### c) Uji Heterokedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Signifikan	Keterangan
Kualitas Pelayan	0,436	Tidak terjadi Heterokedastisitas
Prosedur Kredit	0,604	Tidak terjadi Heterokedastisitas
<i>Reference Group</i>	0,198	Tidak terjadi Heterokedastisitas

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari ketiga variabel dependen tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada ketiga variabel tersebut.

#### d) Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Perhitungan	Keterangan
-------------	------------

Variabel	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan	0,577	1,732	Tidak terjadi multikolinieritas
Prosedur Kredit	0,588	1,702	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Reference Group</i>	0,972	1,029	Tidak terjadi multikolinieritas

Berdasarkan uji multikolinieritas tersebut menunjukkan semua variabel bebas mempunyai nilai *Tolerance*  $\geq 0,10$  dan nilai *VIF*  $\leq 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

### 3. Uji Hipotesis

#### a) Analisis Regresi Sederhana

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis 1

<i>Constant</i>	22,346
<i>Unstandardized Coefficients</i>	0,174
<b>R</b>	0,260
<b>R<sup>2</sup></b>	0,068
<i>Adj R Square</i>	0,061
<b>t- Statistik</b>	3,277
<b>F</b>	10,742
<b>Sig</b>	0,001

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis 2

Keterangan	4a	4b	4c
<b>Persamaan</b>	Y = 23,447 + 0,215X <sub>1</sub>	Y = 24,626 + 0,206X <sub>2</sub> - 0,048Z	Y = 8,238 + 0,860X <sub>2</sub> + 0,777Z - 0,033X <sub>2</sub> Z
<b>Nilai Coefficient</b>	β1 : 0,215	β1 : 0,206 β2 : - 0,048	β1 : 0,860 β2 : 0,777 β3 : - 0,033
<b>Sig.</b>	β1 : 0,010	β1 : 0,014 β2 : 0,270	β1 : 0,005 β2 : 0,037 β3 : 0,026
<b>t - Statistik</b>	β1 : 2,615	β1 : 2,488 β2 : - 1,107	β1 : 2,855 β2 : 2,110 β3 : - 2,257
<b>R<sup>2</sup></b>	0,044	0,052	0,084
<b>Adj. R<sup>2</sup></b>	0,038	0,039	0,065
<b>F</b>	6,836	4,036	4,464
<b>N</b>	150	150	150
<b>Constant</b>			23,447
<b>Unstandardized Coefficients</b>			0,215

<b>R</b>	0,210
<b>R<sup>2</sup></b>	0,044
<b>Adj R Square</b>	0,038
<b>t- Statistik</b>	2,615
<b>F</b>	6,836
<b>Sig</b>	0,010

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang.

b) *Moderating Regression Analysis*

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis 3

Keterangan	3a	3b	3c
<b>Persamaan</b>	Y = 22,346 + 0,174X <sub>1</sub>	Y = 23,355 + 0,167X <sub>1</sub> - 0,037Z	Y = 11,534 + 0,479X <sub>1</sub> + 0,581Z - 0,016X <sub>1</sub> Z
<b>Nilai Coefficient</b>	β1 : 0,174	β1 : 0,167 β2 : - 0,037	β1 : 0,479 β2 : 0,581 β3 : - 0,016
<b>Sig.</b>	β1 : 0,001	β1 : 0,002 β2 : 0,395	β1 : 0,027 β2 : 0,163 β3 : 0,135
<b>t - Statistik</b>	β1 : 3,277	β1 : 3,086 β2 : - 0,854	β1 : 2,229 β2 : 1,404 β3 : - 1,502

<b>R<sup>2</sup></b>	0,068	0,072	0,086
<b>Adj. R<sup>2</sup></b>	0,061	0,060	0,068
<b>F</b>	10,74	5,726	4,602
	2		
<b>N</b>	150	150	150

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis 4

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang.

#### 4. Pembahasan

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang

Hasil uji hipotesis pertama menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar 0,174 yang berarti positif yaitu semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka akan semakin tinggi pula Keputusan Pengambilan Kredit. Jika dilihat dari nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,068 menunjukkan persentase Kualitas Pelayanan mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit sebesar 6,8% sedangkan 93,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dari *analysis of variance* (ANOVA) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,001 yang berarti signifikan dengan nilai F hitung > F

tabel. Berdasarkan hasil regresi di atas dapat disimpulkan bahwa H1 dapat didukung artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang.

b) Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang

Hasil uji hipotesis kedua menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar 0,215 yang berarti positif yaitu semakin tinggi Prosedur Kredit maka akan semakin tinggi pula Keputusan Pengambilan Kredit. Jika dilihat dari nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,044 menunjukkan persentase Prosedur Kredit mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit sebesar 4,4% sedangkan 95,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dari *analysis of variance* (ANOVA) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,010 yang berarti signifikan dengan nilai F hitung > F tabel. Berdasarkan hasil regresi di atas dapat disimpulkan bahwa H2 dapat didukung artinya Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang.

c) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai variabel moderasi pada BKD Gombang

Hasil uji hipotesis ketiga dalam penelitian ini tidak dapat didukung. Hal ini dibuktikan dengan sesudah ada interaksi



X1\*Z nilai *constant* 11,534, dengan nilai statistik  $t = 1,408$ , nilai  $\beta_1 = 0,479$  dan nilai statistik  $t = 2,229$  dengan nilai signifikansi 0,027 adalah signifikan, sedangkan nilai  $\beta_2 = 0,581$  dan nilai statistik  $t = 1,404$  dengan nilai signifikansi 0,163 adalah tidak signifikan. Sementara nilai  $\beta_3 = -0,016$  dan nilai statistik  $t = -1,502$  dengan nilai signifikansi 0,135 adalah tidak signifikan. Dalam penelitian ini *Reference Group* terbukti tidak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Penyebabnya dimungkinkan karena kebutuhan nasabah yang lebih mendesak dan masyarakat cenderung mempercayai pelayanan yang mereka alami sendiri dibandingkan dengan pendapat orang lain tentang pelayanan BKD Gombong. Hal tersebut dibuktikan dengan tingginya salah satu skor pernyataan yang menyatakan bahwa nasabah memutuskan mengambil kredit karena pelayanan yang mereka terima dari pegawai BKD sudah memuaskan, sedangkan skor terendah yaitu yang menyatakan bahwa keputusan nasabah dalam mengambil kredit tidak dipengaruhi oleh orang lain.

d) Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai variabel moderasi pada BKD Gombong

Hasil uji hipotesis keempat dalam penelitian ini tidak dapat didukung. Hal ini dibuktikan dengan sesudah ada interaksi X2\*Z nilai *constant* 8,238, dengan nilai statistik  $t = 1,083$ , nilai  $\beta_1 = 0,860$  dan nilai statistik  $t = 2,855$  dengan nilai signifikansi 0,005 adalah signifikan, sedangkan nilai  $\beta_2 = 0,777$  dan nilai statistik  $t = 2,110$  dengan nilai signifikansi 0,037 adalah signifikan. Sementara nilai  $\beta_3 = -0,033$  dan nilai statistik  $t = -2,257$  dengan nilai signifikansi 0,026 adalah signifikan. Dalam penelitian ini *Reference Group* terbukti tidak memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Penyebabnya dimungkinkan karena kebutuhan nasabah yang lebih mendesak dan kepercayaan nasabah lebih besar kepada pihak BKD Gombong dibandingkan dengan kelompok referensi lainnya seperti keluarga, teman maupun tetangga. Hal tersebut dibuktikan dengan tingginya salah satu skor pernyataan yang menyatakan bahwa nasabah mencari informasi kredit melalui pegawai yang bekerja di BKD Gombong. Sedangkan skor terendah yaitu yang menyatakan bahwa keputusan nasabah dalam mengambil kredit tidak dipengaruhi oleh tetangga ataupun teman.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a) Pengujian yang dilakukan terhadap H1 menunjukkan hasil yang mendukung yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka akan semakin tinggi pula Keputusan Pengambilan Kredit.
- b) Pengujian yang dilakukan terhadap H2 menunjukkan hasil yang mendukung yaitu Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang. Hal ini berarti semakin tinggi Prosedur Kredit maka akan semakin tinggi pula Keputusan Pengambilan Kredit.
- c) Pengujian yang dilakukan terhadap H3 menunjukkan hasil yang tidak dapat mendukung yaitu *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang. Hal ini dapat ditunjukkan oleh hasil penelitian sesudah ada interaksi  $X1*Z$  dengan nilai  $\beta_3 = -0,016$ , nilai statistik  $t = -1,502$  dan nilai signifikansi 0,135 nilai statistik  $t = -1,502$  dengan nilai signifikansi 0,135 adalah tidak signifikan.

- d) Pengujian yang dilakukan terhadap H4 menunjukkan hasil yang tidak dapat mendukung yaitu *Reference Group* tidak memperkuat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada BKD Gombang. Hal ini dapat ditunjukkan oleh hasil penelitian sesudah ada interaksi  $X2*Z$  dengan nilai  $\beta_3 = -0,033$ , nilai statistik  $t = -2,257$  dan nilai signifikansi 0,026 adalah signifikan.

### Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan kesimpulan, penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

- a) Pihak BKD diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan baik dari pegawai maupun tempat penyaluran kredit seperti lebih meningkatkan keamanan tempat penyimpanan dokumen, memberikan fasilitas komputer untuk pegawai dan menambah fasilitas ruangan supaya nasabah merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi.
- b) BKD diharapkan lebih mempermudah proses pengajuan kredit dari segi persyaratan supaya masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan untuk meminjam di bank dapat dengan mudah melakukan pengajuan kredit maupun pencairan dana pada BKD Gombang.
- c) Pihak BKD harus mampu memfokuskan sasaran pemasaran produk

kepada seseorang atau kelompok referensi yang sering dijadikan pertimbangan nasabah dalam mengambil kredit. Kelompok referensi tersebut adalah pegawai BKD sendiri, pegawai BKD diharapkan lebih meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi kepada nasabah supaya nasabah merasa nyaman dan permasalahannya diperhatikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agilwaseso, Satriyo, Drs. Saryadi, M.Si., & Dra. Sri Suryoko, M.Si., 2004, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PD BKK Pemasang, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>, 3 April 2015.
- Arsyad, Lincoln. (2008). *Lembaga Keuangan Mikro*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Boediono. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawita Indonesia.
- Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki. (2012). *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Christopher Lovelock, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Edisi 7 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Dedi Wahyu Nugroho. (2012). "Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR Boyolali". Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Deka Febrian. (2013). "Efektifitas Pesan Iklan TV, Asosiasi Merek, dan Kelompok Referensi terhadap Minat Beli Susu Bubuk L-Men di Kota Semarang". Semarang: *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Dwi Atika Widiarti (2014). "Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Kebutuhan Mencari Variasi, dan Kelompok Acuan terhadap Keputusan Perpindahan Merk dari *Smartphone* Berbasis Blackberry ke Android". Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fariad Wijaya dan Soetatwo Hadiwigeno. (1999). *Lembaga-Lembaga Keuangan dan Bank*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Ricky W. (2002). *Manajemen Jilid I*. Jakarta: Erlangga
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_ (2008). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. (1988). *Manajemen Pemasaran Edisi 6 Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Lumpiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Arja Minangun. (2014). "Pengaruh Kelompok Referensi, *Personal Selling* dan Motivasi terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan di BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) Cabang Gedongkuning Yogyakarta". Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

- Mardhatillah Shanti. (2014). "Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Produk, dan *Reference Group* Terhadap Minat Beli Produk Kosmetik Lipstik Wardah di Kota Malang", <http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/>, 21 Mei 2015.
- Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono. (2002). *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: BPFE.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE.
- Muvika Perdana Putra. (2015). "Pengaruh Citra Perbankan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderating Pada BPR Bank Bantul". Yogyakarta: Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nela Marghaniyata. (2012). "Peran *Reference Group* dalam *Purchase Decision*". Yogyakarta: Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). "Lembaga Keuangan Mikro". Diakses melalui <http://www.ojk.go.id/lembaga-keuangan-mikro> pada tanggal 1 Oktober 2015, Jam 13.50 WIB.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. & Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rachmat Firdaus dan Maya Ariyanti. (2009). *Manajemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Schiffman, L.G. dan Kanuk, L.L. (2007). *Consumer Behaviour 9<sup>th</sup> edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Subihaini. (2001). "Analisis Konsekuensi Kualitas Layanan pada Perilaku Konsumen". *Jurnal Bisnis dan Strategi*. Tahun VI, h.99-115.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. (2014). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suryani, Tatik. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.