

**PENGARUH KEPUTUSAN KONSUMEN, AKSESIBILITAS,  
DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGAMBILAN KREDIT PADA PT. PERMODALAN  
NASIONAL MADANI (PNM) CABANG MLANDINGAN  
SITUBONDO**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**Oleh :**

**SARIFATUS SAKDIYA**

**NIM: 212105010043**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**JUNI 2025**

**PENGARUH KEPUTUSAN KONSUMEN, AKSESIBILITAS,  
DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGAMBILAN KREDIT PADA PT. PERMODALAN  
NASIONAL MADANI (PNM) CABANG MLANDINGAN  
SITUBONDO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Oleh :

**SARIFATUS SAKDIYA**  
**NIM : 212105010043**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**JUNI 2025**

**PENGARUH KEPUTUSAN KONSUMEN, AKSESIBILITAS,  
DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGAMBILAN KREDIT PADA PT. PERMODALAN  
NASIONAL MADANI (PNM) CABANG MLANDINGAN  
SITUBONDO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

**SARIFATUS SAKDIYA**  
**NIM : 212105010043**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Jember  
Disetujui Dosen Pembimbing



**AMINATUS ZAHRIYAH, S.E., M.Si**  
**NIP. 198907232019032012**

**PENGARUH KEPUTUSAN KONSUMEN, AKSESIBILITAS,  
DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGAMBILAN KREDIT PADA PT PERMODALAN  
NASIONAL MADANI (PNM) CABANG MLANDINGAN  
SITUBONDO**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Senin  
Tanggal : 16 Juni 2025

Tim Penguji

**Ketua**

Dr. Sofiah, M.E.  
NIP. 199105152019032005

**Sekretaris**

Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I.  
197709142005012004

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

- Anggota:** 1. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. (  )  
2. Aminatus Zahriyah, S.E., M.E.I. (  )

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



## MOTTO

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ<sup>ط</sup> وَأَوْفُوا الْكَيْلَ  
وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ<sup>ط</sup> لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا<sup>ط</sup> وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا  
قُرْبَىٰ<sup>ط</sup> وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا<sup>ط</sup> ذَٰلِكُمْ وَصَلِّكُمْ بِهِ<sup>ط</sup> لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿١٥٢﴾

Artinya: “Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih bermanfaat, sampai dia mencapai (usia) dewasa. Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak membebani seseorang melainkan menurut kesanggupannya. Apabila kamu berbicara, bicaralah sejujurnya, sekalipun dia kerabat (mu) dan penuhilah janji Allah. Demikianlah Dia memerintahkan kepadamu agar kamu ingat..”<sup>1</sup> (QS Al-An’am, 6:152)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

<sup>1</sup> Al-Qur’an, Surah Al-An’am (6):152, terjemahan dalam Quran.com,  
<https://quran.com/6:152>

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta petunjuk kepada peneliti, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik dan benar sesuai pedoman yang ada. Penelitian ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua, Bapak Yayan Hartono dan Ibu Farida yang penulis cintai dan banggakan, dengan penuh kesadaran, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, nasihat, dukungan, kesabaran, dan bantuannya terhadap penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Saudara kandung, Adik Sarifuddin yang telah menyemangati penulis dengan tingkah lucunya. Terima kasih atas keceriaan, dukungan, dan doa yang tak pernah putus. Semoga kelak kamu juga bisa meraih cita-cita yang kamu impikan.
3. Teman seperjuangan penulis Jihan Fita Nabila karena selalu memberikan dukungan dan inspirasi supaya terus semangat untuk menyelesaikan kewajiban dalam menuntut ilmunya menjadi mahasiswa yang aktif saat bangku perkuliahan serta di luar perkuliahan.
4. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2021, khususnya kelas Perbankan Syariah 03 yang selalu memberikan support untuk terus berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu, dan terima kasih atas rasa kekeluargaan, kebersamaan yang selalu diberikan di bangku kuliah.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT atas rahmat dan nikmatnya, penelitian ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing dari jaman kegelapan jahiliyah hingga ke jaman terang benderang yakni addinul islam.

Alhamdulillah penelitian ini terselesaikan dengan judul “Pengaruh Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo”. Peneliti menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari banyak pihak.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hepni, S.Ag, M.M. CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Nurul Widyawati I.R., S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Ibu Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA. selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu Aminatus Zahriyah, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan penuh kesabaran memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini dalam masa studi S1.
7. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah berbagi ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa terima kasih penulis.

Penulis sadar bahwa dalam menyusun penelitian ini belum sempurna, maka dari itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun. Dengan tulus, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan, baik bagi para pembaca maupun bagi pihak pihak yang membutuhkan. Semoga segala kebaikan tersebut dibalas dengan limpahan rahmat dan keberkahan oleh Allah SWT. Aamiin.

## ABSTRAK

**Sarifatus Sakdiya, Aminatus Zahriyah, 2025:** Pengaruh Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo.

**Kata Kunci:** Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, Prosedur Kredit, Keputusan Pengambilan Kredit.

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia menunjukkan tren positif, salah satunya melalui layanan pembiayaan mikro oleh PT Permodalan Nasional Madani (PNM). Program ini menyasar perempuan pra-sejahtera dengan model pembiayaan tanpa agunan dan berbasis kelompok. Di Situbondo, khususnya Cabang Mlandingan, program ini mendapat respons positif dari masyarakat. Namun, keputusan nasabah dalam mengambil kredit dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit.

Rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah keputusan konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo?. 2) Apakah aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo?. 3) Apakah prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo?. 4) Apakah keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo?.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 68 responden yang merupakan nasabah aktif. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel secara parsial maupun simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) keputusan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo. 2) aksesibilitas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo. 3) prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo. 4) keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo.

## DAFTAR ISI

No.	Uraian	Hal
	HALAMAN SAMPUL.....	i
	LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
	LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
	MOTTO .....	iv
	PERSEMBAHAN .....	v
	KATA PENGANTAR .....	vi
	ABSTRAK .....	viii
	DAFTAR ISI.....	ix
	DAFTAR TABEL.....	xi
	DAFTAR GAMBAR.....	xiii
	BAB I PENDAHULUAN.....	1
	A. Latar Belakang Masalah.....	1
	B. Rumusan Masalah .....	8
	C. Tujuan Penelitian .....	9
	D. Manfaat Penelitian .....	9
	E. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
	F. Definisi Operasional.....	13
	G. Asumsi Penelitian .....	15
	H. Hipotesis.....	17

BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	22
A. Penelitian Terdahulu .....	22
B. Kajian Teori .....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	48
B. Populasi Dan Sampel .....	49
C. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data.....	50
D. Analisis Data .....	51
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....	57
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	57
B. Penyajian Data .....	63
C. Analisis Dan Pengujian Hipotesis.....	74
D. Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP.....	93
A. Simpulan .....	93
B. Saran-Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal
Tabel 1.1	Variabel dan Indikator .....	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i> .....	51
Tabel 4.1	Usia Responden .....	63
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden .....	64
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden .....	64
Tabel 4.4	Penghasilan Per Bulan Responden.....	65
Tabel 4.5	Hasil Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Keputusan Konsumen .....	66
Tabel 4.6	Hasil Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Aksesibilitas .....	68
Tabel 4.7	Hasil Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Prosedur Kredit.....	70
Tabel 4.8	Hasil Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Keputusan Pengambilan Kredit .....	72
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	77
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas .....	77
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas .....	78
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	79
Tabel 4.14	Hasil Uji t Parsial .....	80

Tabel 4.15 Hasil Uji f Simultas.....	81
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	83



## DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal
Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran .....	16
Gambar 4.1	Logo PT PNM Mekaar.....	59
Gambar 4.2	Struktur Organisasi.....	62



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Setiap bangsa wajib membangun ekonomi yang berkelanjutan, merata, dan menyertakan semua kalangan. Di tengah dinamika global, sistem ekonomi berbasis nilai-nilai agama semakin mendapat perhatian karena dianggap mampu menjawab tantangan kesejahteraan secara lebih komprehensif. Salah satu bentuk nyata dari penerapan nilai-nilai tersebut di Indonesia adalah melalui sistem ekonomi syariah, yang mengedepankan keadilan, transparansi, dan keberkahan dalam aktivitas ekonomi.

Ekonomi syariah di Indonesia terus menunjukkan perkembangannya. Salah satunya dapat dilihat dari pembiayaan/kredit pada Mei 2024 bank syariah lebih tinggi yakni sebesar 14,7% dibandingkan bank konvensional yang sebesar 12,8%.<sup>2</sup> Fakta ini membuktikan bahwa masyarakat kini cenderung meninggalkan sistem konvensional dan berbondong-bondong beralih ke bank berbasis syariah.

Lembaga keuangan merupakan entitas yang mengumpulkan uang dari publik lalu menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan, terutama untuk kegiatan produktif atau investasi. Selain itu, dana yang disalurkan juga mendorong konsumsi barang dan jasa, yang pada akhirnya menstimulasi roda

---

<sup>2</sup> Mentari Puspadini, "Pembiayaan Bank Syariah Tumbuh 14,7%, Lebih dari Bank Konvensional," 25 Juni 2024 di CNBC Indonesia, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240625113251-17-549096/pembiayaan-bank-syariah-tumbuh-147-lebih-dari-bank-konvensional>.

ekonomi dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.<sup>3</sup> Bentuk lembaga keuangan ini sangat beragam, mencakup bank umum, Entitas penyedia perlindungan risiko finansial, pengelola simpanan hari tua, institusi keuangan di luar sistem perbankan, hingga institusi berbasis prinsip syariah. Peran utamanya adalah memastikan distribusi dana berjalan efektif demi mendukung dinamika dan kemajuan ekonomi.<sup>4</sup>

Ketika masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses berbagai layanan atau produk keuangan, tanpa disadari mereka mulai tereduksi mengenai aspek finansial.<sup>5</sup> Saat ini, kesadaran masyarakat kian meningkat dalam menyeleksi institusi yang benar-benar mampu memenuhi kebutuhan ekonomi mereka, baik dari sisi layanan maupun fasilitas yang disediakan.<sup>6</sup> Dalam konteks ini, salah satu lembaga yang berperan aktif dalam mendukung pembiayaan dan pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah adalah Permodalan Nasional Madani Membina Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar Syariah), yang hadir dengan pendekatan berbasis syariah.

Pemerintah Indonesia membentuk PNM sebagai bagian dari kebijakan strategis nasional, dimulai dengan terbitnya Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 1999 pada 29 Mei 1999. Legalitas badan ini diperkuat melalui

---

<sup>3</sup> Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 1.

<sup>4</sup> Fauzan, Nurul Setianingrum, dan Fatimatuazzahro, *Administrasi Lembaga Keuangan Bank dan non-Bank*, (Yogyakarta: Diva Press, 2024), 17.

<sup>5</sup> Mutmainnah Mutmainnah dan Siti Indah Purwaning Yuwana, "Strategi Ekonomi Syariah Dalam Meningkatkan Stabilitas Ekonomi Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, No. 1, 2024, 1-12.

<sup>6</sup> Nadia Azalia Putri, Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinestira dan Isma Ramadhaniah, "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember," *Journal of Indonesian Social Society* 1, No. 2, 2023, 43-48.

pengesahan Menteri Kehakiman pada 23 Juni 1999, dan akhirnya status serta perannya dikukuhkan oleh Keputusan Menteri Keuangan pada 13 Oktober 1999. Dalam keputusan tersebut, PNM ditetapkan sebagai BUMN utama yang bertanggung jawab menyalurkan dana program Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI).<sup>7</sup>

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan penghargaan kepada entitas yang dinilai serius dalam menghapus kesenjangan akses dan pemahaman finansial di masyarakat. Salah satu institusi yang dinobatkan karena perannya dalam Gerakan Nasional Cerdaskan Keuangan adalah PT Permodalan Nasional Madani (PNM). PNM menunjukkan dedikasinya dalam mengangkat pelaku usaha ultra mikro lewat tiga jenis dukungan utama: modal uang, pengetahuan, dan jaringan sosial. Dalam aspek edukasi, PNM menyelenggarakan berbagai pelatihan gratis untuk nasabahnya, mencakup keuangan, bisnis, kehidupan sosial, hingga keterampilan digital. Upaya komprehensif inilah yang membuat OJK menganugerahi PNM dengan Financial Literacy Award 2024 untuk kategori Program Literasi Keuangan Terunggul.<sup>8</sup>

PNM Mekaar Syariah adalah program pemberdayaan perempuan pra-sejahtera yang bergerak dalam kelompok dan berlandaskan prinsip-prinsip syariah sesuai fatwa Dewan Syariah Nasional MUI. Layanan ini mendukung

---

<sup>7</sup> Mardiana, "Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Masyarakat Memilih Pembiayaan Di Pt Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Kota Bengkulu" (SKRIPSI, IAIN Bengkulu, 2019), 1.

<sup>8</sup> PNM, "OJK Berikan Penghargaan Kepada PNM Sebagai Pemenang Program Literasi Keuangan Terbaik," 22 Agustus 2024 di PNM, <https://www.pnm.co.id/berita/ojk-berikan-penghargaan-kepada-pnm-sebagai-pemenang-program-literasi-keuangan-terbaik>

pelaku usaha ultra mikro perempuan dengan cara: (1) membina manajemen keuangan keluarga, (2) memberikan pembiayaan tanpa jaminan, (3) menanamkan kebiasaan menabung, serta (4) meningkatkan keterampilan bisnis dan kewirausahaan.

PT Permodalan Nasional Madani (PNM) melalui program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) Syariah bertujuan membantu para perempuan prasejahtera dalam memperoleh pembiayaan usaha dengan prinsip syariah. Namun, dalam pelaksanaannya, pengambilan keputusan oleh nasabah untuk memanfaatkan pembiayaan masih menghadapi berbagai tantangan. Oleh karena itu, perlu dianalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan tersebut.

Salah satu faktor penting adalah keputusan konsumen. Keputusan konsumen mencerminkan sejauh mana seseorang mempertimbangkan kebutuhan, manfaat, dan risiko sebelum memutuskan mengambil pembiayaan. Konsumen yang memiliki keyakinan terhadap manfaat pembiayaan, sesuai prinsip syariah dan kebutuhannya, akan lebih mungkin untuk mengambil keputusan pengambilan kredit. Dengan kata lain, semakin kuat pertimbangan dan sikap positif konsumen terhadap pembiayaan, maka semakin tinggi kemungkinan untuk mengambil kredit tersebut.

Faktor lain yang berperan adalah aksesibilitas. Aksesibilitas merujuk pada kemudahan yang dirasakan nasabah dalam mengakses layanan, baik dari segi lokasi, waktu pelayanan, maupun kemudahan syarat administrasi. Jika layanan pembiayaan mudah diakses oleh calon nasabah, maka akan

meningkatkan minat dan kemudahan dalam mengambil keputusan pembiayaan. Aksesibilitas yang tinggi dapat memperkuat hubungan antara niat dan tindakan dalam pengambilan pembiayaan.

Selanjutnya adalah prosedur kredit, yaitu alur dan persyaratan yang harus dilalui calon nasabah sebelum memperoleh pembiayaan. Prosedur yang jelas, sederhana, dan transparan akan memberikan kepercayaan serta kemudahan bagi nasabah dalam mengambil keputusan. Sebaliknya, prosedur yang rumit dapat menghambat minat nasabah untuk memanfaatkan produk pembiayaan tersebut. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip islam yang menekankan pentingnya keadilan, keterbukaan, dan pencatatan yang jelas dalam transaksi muamalah. Sebagaimana difirmankan ALLAH SWT dalam Al-Quran:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya...” (QS.Al-Baqarah:282).

Berdasarkan studi literatur, terdapat banyak faktor pendukung yang mendorong nasabah mengajukan kredit pada institusi keuangan, mencakup kemudahan akses, tingkat bunga, prosedur peminjaman, serta faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari aspek pribadi dan psikologis, sedangkan faktor eksternal meliputi aspek sosial dan kualitas layanan. Menurut Pandji Anoraga, pertimbangan utama nasabah dalam menentukan

pengajuan kredit meliputi faktor sosial, pelayanan, pribadi, dan psikologis.<sup>9</sup> Andri Mitrawan menambahkan bahwa budaya, sosial, pribadi, dan psikologis secara signifikan memengaruhi keputusan konsumen dalam peminjaman.<sup>10</sup>

Aksesibilitas berarti kemampuan tanpa hambatan untuk masuk, memakai, atau menjangkau ruang, layanan, atau produk apa pun. Singkatnya, aksesibilitas adalah sejauh mana sesuatu bisa dijangkau atau dipakai dengan mudah tanpa kesulitan. Dalam hal aksesibilitas PNM Mekaar syariah telah menerapkan sistem pelayanan sesuai dengan keinginan nasabah yaitu kemudahan proses pengajuan dan pencairan pembiayaan yang semuanya dilakukan di rumah nasabah, sistem jemput bola juga dilakukan supaya mempermudah nasabah disaat membayar angsuran, hal ini tentu menjadi point plus PNM dari lembaga keuangan lainnya. Terkait penelitian aksesibilitas terhadap keputusan pengambilan kredit yang dilakukan oleh Etty Harya Ningsi dan Lambok Manurung<sup>11</sup> menunjukkan bahwa aksesibilitas berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Keputusan pemberian kredit ditentukan melalui tahapan sistematis lembaga keuangan agar permintaan nasabah dapat dipenuhi dengan lancar.

---

<sup>9</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis* (Jakarta: PT Rineka, 2009), 227.

<sup>10</sup> Andri Mitrawan dan Angga Anugrah, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Mengajukan Kredit Motor pada PT. Nusantara Surya Sakti Bandar Lampung," *Business and Entrepreneurship Journal* 1, No. 1, 2020, 1-16.

<sup>11</sup> Etty Harya Ningsi dan Lambok Manurung, "Analisis Faktor Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Bank BTN KC Medan," *eCo-Buss* 6, No. 1, . 399-409.

I Ketut Suardika menemukan bahwa prosedur kredit sangat memengaruhi keputusan tersebut.<sup>12</sup>

Dari pemaparan di atas, terdapat persamaan hasil penelitian sebelumnya maka peneliti dalam penelitian ini ingin meneliti terkait dengan pengaruh keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada lembaga keuangan non-bank yang ada di Jawa Timur. Jawa Timur yang *notabene*-nya sebagai provinsi dengan persebaran nasabah Mekaar terbanyak di Indonesia, dengan jumlah nasabah 9.928.948 pada tahun 2022, memiliki satu Kabupaten yang masih sangat kental akan tradisi keagamaannya yakni Kabupaten Situbondo. Situbondo merupakan kota yang dijuluki kota santri, hal ini dikarenakan di Kabupaten Situbondo banyak berdiri pondok pesantren mulai dari yang kecil hingga yang besar. Akan tetapi makna kota santri bukan hanya soal keberadaan pesantren. Dikutip dari Jurnal Ilmiah FISIP Unej, filosofi Kota Santri Situbondo merupakan singkatan dari Sehat, Aman, Nyaman, Tertib, Rapi, dan Indah (SANTRI).<sup>13</sup>

Situbondo termasuk tiga besar kabupaten dalam persebaran nasabah Mekaar Syariah terbanyak di Jawa Timur dengan jumlah nasabah 110.000 di tahun 2023.<sup>14</sup> Kantor cabang Mekaar di Situbondo terdapat 15 kantor cabang yang berada di beberapa kecamatan. Dari beberapa cabang, peneliti memilih

---

<sup>12</sup> I Ketut Suardika, "Pengaruh Prosedur Kredit Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Karangasem," *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* 12, No. 1, 2019, 54-69.

<sup>13</sup> Ali Sodikin, "Makna Situbondo Sebagai Kota Santri, Bukan Hanya karena Banyak Pesantrennya," 25 Februari 2024 di radar situbondo, <https://radarsitubondo.jawapos.com/lifestyle/2004371022/makna-situbondo-sebagai-kota-santri-bukan-hanya-karena-banyak-pesantrennya>.

<sup>14</sup> Diana Arista, "PNM Mekaar ajak Pemuda IPNU Situbondo Berjiwa Entrepreneur," 04 September 2023 di rri, <https://www.rri.co.id/umkm/345592/pnm-mekar-ajak-pemuda-ipnu-situbondo-berjiwa-entrepreneur>.

PNM yang ada di Kecamatan Mlandingan sebagai obyek penelitian. Sejumlah nasabah di Mlandingan, yang mayoritas bekerja di bidang pertanian dan peternakan, mengatakan bahwa pembiayaan PNM sangat membantu mereka dalam menghadapi masa-masa sulit, terutama saat musim paceklik. Sedangkan nasabah lain juga mengatakan bahwa ketika mendapatkan pembiayaan dari PNM, prosedur kredit yang diberikan mudah dan persyaratan yang tidak sulit. Hal ini melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian berjudul **“PENGARUH KEPUTUSAN KONSUMEN, AKSESIBILITAS, DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT PADA PT. PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) CABANG MLANDINGAN SITUBONDO”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah keputusan konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo?
2. Apakah aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo?
3. Apakah prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo?

4. Apakah keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menjadi acuan utama dalam menentukan arah dan langkah-langkah penelitian yang dilakukan. Berdasarkan rumusan masalah di atas, tentunya peneliti memiliki tujuan antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh keputusan konsumen terhadap keputusan pengambilan kredit PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo.
2. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas terhadap keputusan pengambilan kredit PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo.
3. Untuk mengetahui pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo.
4. Untuk mengetahui pengaruh keputusan konsumen, aksesibilitas, serta prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit secara simultan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo

### D. Manfaat Penelitian

Riset ini memberikan kontribusi yang begitu signifikan untuk beragam dimensi kehidupan, khususnya dalam ilmu pengetahuan, dengan tujuan untuk menawarkan solusi praktis bagi masalah yang mungkin muncul. Studi ini

ditujukan untuk memberi dampak positif yang signifikan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini membantu meningkatkan pengetahuan terkait perilaku konsumen dalam pengambilan kredit mikro dan memperluas wawasan tentang pengaruh keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit terhadap pengambilan kredit.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Studi ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan kewajiban akademik dalam rangka meraih kualifikasi akademis jenjang Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

b. Bagi instansi

Penelitian ini diharap mampu memberikan kontribusi strategis bagi PT Permodalan Nasional Madani (PNM) dalam mengoptimalkan daya tariknya terhadap masyarakat guna mendorong partisipasi mereka dalam skema pembiayaan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

c. Bagi akademik

Hasil penelitian ini berpotensi menjadi landasan inspiratif sekaligus sumber rujukan yang kaya bagi peneliti di masa mendatang.

Selain itu, temuan ini diharapkan mampu menumbuhkan semangat eksplorasi ilmiah, khususnya di kalangan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, dan mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

Dalam sebuah penelitian, variabel adalah segala bentuk ciri, karakteristik, atau aspek yang dapat berubah-ubah dan berasal dari individu, objek, atau aktivitas tertentu. Peneliti menetapkan variabel ini sebagai fokus kajian guna mengungkap pola atau makna yang kemudian dirumuskan dalam kesimpulan.<sup>15</sup> Adapun variabel yang digunakan dalam studi ini meliputi hal-hal berikut:

#### a. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau sebab dan timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, variabel independen yang dikaji meliputi Keputusan Konsumen (X1), Aksesibilitas (X2), dan Prosedur Kredit (X3).

#### b. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat ialah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel bebas. Pada konteks penelitian ini, yang dijadikan variabel terikat adalah Keputusan Pengambilan Kredit (Y).

---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022), 39.

## 2. Indikator Penelitian

Sesudah mengidentifikasi variabel bebas dan terikat, tahap berikutnya adalah merinci indikator untuk masing-masing variabel. Indikator ini berfungsi sebagai manifestasi konkret dari konsep yang diteliti. Wujud indikator tersebut nantinya akan menjadi acuan utama dalam merumuskan pertanyaan-pertanyaan angket, pedoman wawancara, maupun instrumen observasi. Dalam kajian ini, berbagai tolok ukur yang menjadi acuan dianalisis secara terperinci sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Variabel dan indikator**

Variabel	Indikator
Keputusan Konsumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faktor internal               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faktor pribadi</li> <li>- Faktor psikologis</li> </ul> </li> <li>- Faktor eksternal               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faktor sosial</li> <li>- Faktor pelayanan</li> </ul> </li> </ul> (Pandji Anoraga, 2009:227)
Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemudahan informasi</li> <li>- Kemudahan dalam transaksi</li> <li>- Mendapat akses yang sama terhadap program</li> </ul> (Kotler, 2005:206)
Prosedur Kredit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemudahan prosedur</li> <li>- Kecepatan pelaksanaan</li> <li>- persyaratan</li> </ul> (Kotler, 2005:210)
Keputusan Pengambilan Kredit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Performa karyawan</li> <li>- Kepuasan akan kredit yang ditawarkan</li> <li>- Pertimbangan pelayanan</li> </ul> (Kotler dan Armstrong, 2012:222)

**Sumber:** Data diolah, 2024.

## F. Definisi Operasional

Definisi operasional yakni uraian konkret dan terperinci mengenai suatu variabel, yang berfungsi sebagai pedoman utama dalam pelaksanaan pengukuran langsung di lapangan, berdasarkan rumusan yang berasal dari indikator-indikator variabel tersebut.<sup>16</sup> Dalam penelitian ini, pengertian operasional yang digunakan dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Keputusan Konsumen

Keputusan konsumen merupakan perjalanan mental dan tindakan nyata dari seseorang atau sekelompok orang dalam menentukan dan menggunakan produk atau layanan yang dianggap dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pribadi secara maksimal, melalui serangkaian pertimbangan yang kompleks hingga tercapainya pilihan akhir.<sup>17</sup>

Penelitian ini menggunakan keputusan konsumen dengan indikator faktor internal: faktor pribadi dan faktor psikologis, dan faktor eksternal: faktor sosial dan faktor pelayanan untuk menilai sejauh mana keputusan konsumen memengaruhi tindakan nyata dalam pengambilan kredit.

### 2. Aksesibilitas

Menurut KBBI, aksesibilitas berarti sesuatu yang bisa dijadikan jalan masuk atau hubungannya dapat dipahami. Secara umum, aksesibilitas menunjuk pada kemampuan atau peluang bagi siapa saja termasuk mereka yang punya keterbatasan fisik, sensorik, kognitif, atau

---

<sup>16</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS Jember*, 2021, 40.

<sup>17</sup> Khafidin, "Konsep Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian", 2020, 1-15.

kondisi kesehatan tertentu untuk mengakses, memakai, dan memanfaatkan lingkungan, layanan, informasi, atau produk. Di ranah yang lebih luas, aksesibilitas juga meliputi faktor sosial, ekonomi, dan budaya yang menentukan sejauh mana seseorang bisa ikut serta dalam aktivitas sehari-hari. Inti dari aksesibilitas adalah menciptakan dunia yang ramah dan terbuka, supaya semua individu dapat berperan serta tanpa hambatan.

Penelitian ini menggunakan indikator kemudahan informasi, kemudahan dalam transaksi, dan mendapat akses yang sama terhadap program untuk mengukur tingkat kemudahan yang dirasakan oleh konsumen dalam mengakses layanan kredit yang disediakan oleh lembaga keuangan.

### 3. Prosedur Kredit

Prosedur kredit merupakan serangkaian tahapan yang dirancang oleh bank atau lembaga keuangan untuk memastikan bahwa permintaan pinjaman dari pelanggan diproses secara terstruktur dan tepat sasaran. Tahapan ini dimulai saat pelanggan mengajukan aplikasi pinjaman, dilanjutkan dengan pemeriksaan menyeluruh oleh pihak pemberi kredit untuk menilai apakah pemohon memenuhi syarat, hingga keputusan akhir berupa persetujuan kredit dan pencairan dana kepada peminjam dilakukan sesuai ketentuan.<sup>18</sup> Singkatnya, prosedur kredit merupakan

---

<sup>18</sup> I Ketut Suardika, 58.

rangkaian proses mulai dari pengajuan hingga pencairan dana yang wajib dilalui oleh pemohon kredit di lembaga keuangan.

Studi ini menilai kualitas dan efisiensi proses kredit berdasarkan kemudahan langkah-langkah, kecepatan eksekusi, dan syarat-syaratnya, dilihat langsung dari perspektif nasabah.

#### 4. Keputusan Pengambilan Kredit

Nasabah menentukan untuk mengajukan kredit setelah menimbang dan memilih satu alternatif dari sekian banyak pilihan yang ada, di mana setiap individu hanya bisa menentukan pilihan jika ada alternatif lain yang dapat dipertimbangkan. Proses ini melibatkan seleksi satu alternatif dari beberapa opsi kredit setelah mengevaluasi berbagai faktor yang berperan dalam pengambilan keputusan tersebut.

Studi ini mengandalkan tolok ukur kinerja pegawai, tingkat kepuasan terhadap produk kredit, serta evaluasi atas layanan yang diberikan, guna menilai sejauh mana pilihan nasabah dalam pengambilan kredit sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan, kelengkapan informasi, dan kenyamanan fasilitas kredit yang disediakan.

#### G. Asumsi Penelitian

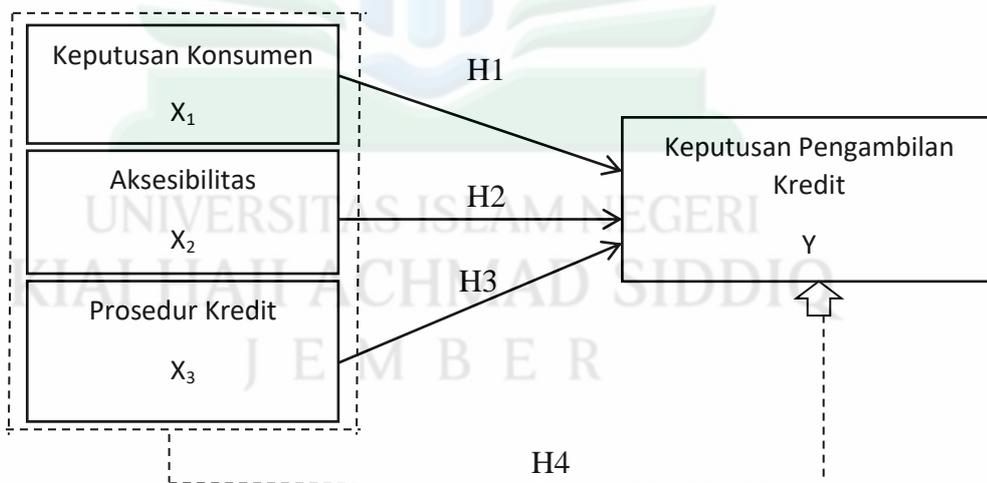
Asumsi dalam penelitian, yang juga dikenal sebagai dasar keyakinan atau postulat, merupakan landasan fundamental yang kebenarannya diterima sepenuhnya oleh peneliti tanpa ada keraguan sedikit pun. Keyakinan ini wajib ditetapkan secara jelas dan pasti sebelum langkah pengumpulan data dimulai. Fungsi anggapan dasar tidak hanya sebagai landasan kuat bagi masalah yang

diteliti, tetapi juga menajamkan fokus pada variabel utama dan membentuk hipotesis penelitian secara jelas.<sup>19</sup>

Penelitian ini berasumsi bahwa Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, dan Prosedur Kredit secara mutlak dan signifikan mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar Syariah Cabang Mlandingan Situbondo. Kerangka pemikiran berikut dirancang untuk secara tegas mengidentifikasi hubungan kausal antara variabel-variabel tersebut.

**Gambar 1.1**

**Kerangka Pemikiran**



**Sumber:** Data diolah oleh Peneliti, 2024.

Keterangan:

—————> : pengaruh untuk masing-masing variabel X secara parsial terhadap variabel Y

-----> : pengaruh untuk semua variabel X secara simultan terhadap variabel Y

<sup>19</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS Jember*, 2021, hlm. 41.

## H. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan awal yang dipakai oleh peneliti sebagai solusi sementara atas suatu masalah, namun kebenarannya belum pasti dan perlu dibuktikan. Kata “*hipotesis*” sendiri berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*hypo*” yang berarti di bawah, dan “*thesis*” yang artinya pendirian atau pernyataan, sehingga hipotesis dapat diartikan sebagai pernyataan yang didasarkan pada asumsi yang belum final.<sup>20</sup>

Dari fondasi analitis yang telah dirumuskan, muncul sejumlah dugaan kuat terkait dengan “Pengaruh Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo” yakni:

1. Pengaruh Keputusan Konsumen terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo

Menurut studi yang dilakukan oleh Liling Listyawati, Andry Herawati, dan Sarwani, keputusan debitur BRI di Surabaya untuk mengambil KUR dipengaruhi jauh lebih dominan oleh faktor internal dibandingkan faktor eksternal.<sup>21</sup> Studi yang dikerjakan oleh Andri Mitrawan dan Angga Anugrah secara tegas mengungkapkan bahwa keputusan konsumen guna memperoleh pembiayaan kendaraan roda dua melalui PT Nusantara Surya Sakti sangat dipengaruhi secara mendalam

---

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2019), 99.

<sup>21</sup> Liling Listyawati, Andry Herawati, dan Sarwani, “Analisis Faktor-Faktor Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat Pada Debitur Bank Rakyat Indonesia di Kota Surabaya”. *Sketsa Bisnis* 7, no. 1 (2020): 11-26.

oleh budaya, aspek sosial, karakter pribadi, dan kondisi psikologis.<sup>22</sup>

Menurut hasil studi yang dilakukan oleh Saina Hotmarida, faktor-faktor personal memiliki pengaruh besar dan penting dalam menentukan keputusan kredit para petani kopi arabika di wilayah Sumatera Utara.<sup>23</sup>

Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan teori sebelumnya di tentukanlah hipotesis pertama penelitian ini yaitu:

$H_1$  = Keputusan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo

2. Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo

Penelitian Etty Harya Ningsi dan Lambok Manurung mengungkapkan bahwa kemudahan akses secara nyata memberikan dampak positif sekaligus memegang peranan penting dalam menentukan pilihan untuk mengambil kredit. Penelitian Abdul Hamid mengungkapkan bahwa tingkat kemudahan akses sangat menentukan ketertarikan masyarakat untuk menggunakan layanan koperasi syariah. Maka, dari seluruh teori yang telah dijabarkan, ditetapkanlah hipotesis kedua penelitian ini, yakni:

---

<sup>22</sup> Andri Mitrawan dan Angga Anugrah, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Mengajukan Kredit Motor pada PT. Nusantara Surya Sakti Bandar Lampung," *Business and Entrepreneurship Journal* 1, no. 1 (2020): 1-16.

<sup>23</sup> Saina Hotmarida, Sri Fajar Ayu "Keputusan Petani Kopi Arabika Dalam Mengambil Kredit Di Sumatera Utara," *Jurnal Agribisnis Sumatera Utara* 13, no.13 (2020): 102-114.

H<sub>2</sub> = Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo

3. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo

Hasil riset oleh I Ketut Suardika mengungkapkan bahwa tata cara pengajuan kredit memberikan efek yang kuat dan bermakna dalam menentukan keputusan kredit.<sup>24</sup> Selanjutnya, studi oleh Ni Komang Rina Pradnyawati dan Ni Luh Gede Erni Sulindawati mengonfirmasi bahwa mekanisme prosedur kredit memberikan dampak positif yang signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.<sup>25</sup> Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Novita Devi Wulansari dan Sukaris juga menegaskan bahwa proses kredit memiliki pengaruh nyata dan berdaya guna dalam mempengaruhi keputusan pelanggan untuk memilih Kredit Ultra Mikro.<sup>26</sup> Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan teori sebelumnya di tentukanlah hipotesis ketiga penelitian ini yaitu:

---

<sup>24</sup> I Ketut Suardika, "Pengaruh Prosedur Kredit Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Karangasem," *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* 12, no. 1 (2019): 54-69.

<sup>25</sup> Ni Komang Rina Pradnyawati dan Ni Luh Gede Erni Sulindawati, "Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, Dan Jaminan Terhadap Keputusan Kredit Para Pelaku Umkm Di Kecamatan Mendoyo," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha* 14, no. 2 (2023): 408-418.

<sup>26</sup> Novita Devi Wulandari dan Sukaris sukaris, "Pengaruh Promosi, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Ultra Mikro Pada Perumda Bpr Bank Gresik," *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* 1, no. 3 (2021): 33-41.

$H_3$  = Prosedur Kredit berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo

4. Pengaruh antara Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit secara simultan Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo

Schiffman dan Kanuk menjelaskan bahwa keputusan merupakan proses memilih satu alternatif tindakan dari beberapa pilihan yang ada. Konsumen hanya bisa membuat keputusan jika memiliki beberapa alternatif pilihan. Jika tidak ada alternatif, keputusan tersebut disebut pilihan Hobson. Menurut Setiadi, proses pengambilan keputusan oleh konsumen melibatkan pengumpulan dan pemahaman informasi guna mengevaluasi berbagai alternatif tindakan, kemudian menentukan pilihan terbaik dari opsi yang tersedia.<sup>27</sup> Novita Rahmawati dan Agustina Widodo dalam penelitian mereka menemukan bahwa prosedur kredit secara nyata dan bermakna memengaruhi keputusan seseorang dalam mengambil kredit.<sup>28</sup> Berlandaskan pada landasan teori yang telah dijelaskan, hipotesis keempat dalam studi ini disusun dengan rumusan sebagai berikut:

$H_4$  = Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, dan Prosedur Kredit berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit secara

<sup>27</sup> Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), 92.

<sup>28</sup> Novita Rahmawati dan Agustina Widodo, "Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang," *PRIMANOMICS : Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 21, no. 3 (2023): 1-9.

simultan pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo.

#### I. Sistematika Pembahasan

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, merumuskan permasalahan, menetapkan tujuan dan manfaat penelitian, menentukan ruang lingkup, mendefinisikan istilah operasional, mengajukan asumsi serta hipotesis penelitian, dan menjelaskan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bagian ini menguraikan studi-studi sebelumnya yang berkaitan erat dengan topik yang diteliti, sekaligus membahas landasan teori yang mendukung.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode penelitian yang diterapkan, kelompok sasaran dan contoh yang diambil, cara serta alat pengumpulan data, beserta metode pengolahan data yang dipakai.

### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini menyajikan secara menyeluruh objek studi, menampilkan data, melakukan analisis mendalam, menguji hipotesis dengan ketat, serta mengupas tuntas seluruh aspek penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat ringkasan hasil penelitian serta rekomendasi yang diberikan oleh peneliti.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan landasan komparatif yang digunakan peneliti untuk memperoleh bahan pembandingan dan inspirasi dalam pengembangan studi selanjutnya. Fungsi utamanya adalah memfasilitasi penentuan posisi penelitian dan menegaskan orisinalitasnya. Berikut rangkuman dari berbagai studi terdahulu yang memiliki keterkaitan erat dengan topik penelitian ini:

1. Muhamad Subhan, Sissah, dan Richa Luthfiatun Nisa Octaviandini pada tahun 2023 dengan judul “Faktor Sosial Dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa KSU Surya Muhammadiyah”. Penelitian ini bertujuan mengkaji secara terpisah maupun bersamaan bagaimana faktor sosial dan pribadi memengaruhi pilihan masyarakat dalam menggunakan layanan KSU Surya Muhammadiyah. Metode penelitian yang dipakai bersifat kuantitatif dengan sampel sebanyak 50 orang yang dipilih secara purposif dari pelanggan KSU Surya Muhammadiyah. Pengumpulan data dilakukan lewat wawancara, observasi, penyebaran kuesioner, dan studi dokumen. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji untuk memastikan keakuratan pengukuran. Analisis data mencakup uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), serta uji statistik t dan F. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa: (1) faktor sosial memiliki pengaruh signifikan

terhadap keputusan masyarakat memakai layanan KSU; (2) faktor pribadi juga menunjukkan pengaruh signifikan; (3) secara bersama-sama, kedua faktor memberikan efek yang kuat pada keputusan masyarakat. Dalam penelitian ini, faktor sosial dan pribadi berperan sebagai variabel independen, sementara variabel independen lain yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah faktor pelayanan dan psikologis, dengan keputusan masyarakat sebagai variabel dependen.<sup>29</sup>

2. Etty Harya Ningsi dan Lambok Manurung pada tahun 2023 dengan judul “Analisis Faktor Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Bank BTN KC Medan”. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi secara empiris pengaruh tiga faktor utama jaminan keamanan, kemudahan akses, dan citra bank terhadap perilaku konsumen dalam pengajuan kredit di Bank BTN KC Medan. Metodologi yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara tatap muka dan penyebaran kuesioner. Hasil analisis mengungkap bahwa rasa aman tidak memberikan dampak signifikan pada keputusan pengajuan kredit, sedangkan aksesibilitas dan reputasi bank secara statistik terbukti berkontribusi positif dan bermakna. Ketika ketiga variabel tersebut dianalisis secara simultan, kontribusi positif yang signifikan terhadap keputusan kredit tetap terjaga. Kesamaan dengan penelitian terdahulu meliputi pemanfaatan aksesibilitas sebagai variabel bebas kedua dan keputusan kredit sebagai variabel terikat,

---

<sup>29</sup> Muhamad Subhan, Sissah, dan Richa Luthfiatun Nisa Octaviandini, “Faktor Sosial dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa KSU Surya Muhammadiyah,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 16, no. 1 (2023): 84-91.

serta penerapan pendekatan kuantitatif. Namun, studi ini memperluas variabel analisis dengan memasukkan jaminan rasa aman dan reputasi bank sebagai faktor independen tambahan.<sup>30</sup>

3. Abdul Hamid, Mery Maulin, Enceng Lip Syaripudin, dan Deni Kon Kon Furkony pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Aksesibilitas Bank Emok Terhadap Minat Masyarakat Dalam Pemanfaatan Jasa Koperasi Syariah (Studi pada Koperasi Syariah Masjid Besar Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang)”. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis dampak ketersediaan akses Bank Emok terhadap ketertarikan publik dalam menggunakan layanan koperasi berbasis syariah. Metode yang dipakai adalah pendekatan kuantitatif. Hasil studi mengungkapkan bahwa terdapat hubungan langsung antara kemudahan masyarakat mengakses Bank Emok dan ketertarikan mereka untuk menggunakan layanan koperasi syariah. Analisis uji T yang dilakukan mengonfirmasi bahwa kemudahan akses ke Bank Emok memiliki pengaruh penting dan nyata terhadap minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa koperasi syariah. Inti dari penelitian ini adalah variabel aksesibilitas sebagai variabel bebas, sedangkan minat masyarakat terhadap pemanfaatan jasa koperasi syariah menjadi variabel terikat, dengan metode kuantitatif sebagai pendekatannya.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Etty Harya Ningsi dan Lambok Manurung, “Analisis Faktor Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Bank BTN KC Medan,” *eCo-Buss* 6, no. 1 (2023): 399-409.

<sup>31</sup> Abdul Hamid, Mery Maulin, Enceng Lip Syaripudin dan Deni Kon Kon Furkony, “Pengaruh Aksesibilitas Bank Emok Terhadap Minat Masyarakat Dalam Pemanfaatan Jasa Koperasi Syariah (Studi Pada Koperasi Syariah Masjid Besar Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang),” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2023): 310-326.

4. Ni Komang Rina Pradnyawati dan Ni Luh Gede Erni Sulindawati pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, Dan Jaminan Terhadap Keputusan Kredit Para Pelaku Umkm Di Kecamatan Mendoyo”. Penelitian ini mengkaji pengaruh suku bunga, prosedur kredit, mutu layanan, dan jaminan terhadap keputusan kredit UMKM dengan metode kuantitatif. Hasilnya, keempat variabel berpengaruh positif dan signifikan. Kesamaan dengan penelitian lain terletak pada penggunaan prosedur kredit dan pendekatan kuantitatif, sedangkan perbedaannya pada variabel keputusan kredit UMKM dan kombinasi variabel bebas yang digunakan.<sup>32</sup>
5. Novita Rahmawati dan Agustina Widodo pada tahun 2023 dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang”. Studi ini menelaah bagaimana variabel suku bunga, kualitas layanan kredit, dan mekanisme prosedur kredit memengaruhi keputusan peminjaman dana di Bank Rembang. Metode yang digunakan bersifat kuantitatif dengan penerapan regresi linier berganda untuk mengolah data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa suku bunga memberikan dampak positif namun tidak signifikan secara statistik, sedangkan kualitas layanan kredit berkontribusi negatif tanpa signifikansi. Sebaliknya, prosedur kredit menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan

---

<sup>32</sup> Ni Komang Rina Pradnyawati dan Ni Luh Gede Erni Sulindawati, “Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, Dan Jaminan Terhadap Keputusan Kredit Para Pelaku Umkm Di Kecamatan Mendoyo,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha* 14, no. 2 (2023): 408-418.

peminjaman. Metodologi dan teknik analisisnya sama, hanya berbeda pada variabel suku bunga dan kualitas layanan kredit yang juga dijadikan variabel bebas.<sup>33</sup>

6. Evi Hidayati Erviani dan Inayah Adi Sari pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit, Prosedur Kredit dan Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT. BPR BKK Batang (Perseroda)”. Penelitian ini berfokus pada identifikasi berbagai elemen yang mempengaruhi individu dalam membuat keputusan untuk mengajukan kredit. Metode yang diterapkan dalam kajian ini bersifat numerik dan data-driven. Hasil analisis mengungkap bahwa: pertama, tingkat bunga kredit memiliki dampak signifikan terhadap keputusan peminjaman; kedua, tata cara pengajuan kredit turut menentukan keputusan tersebut; ketiga, tingkat pemahaman finansial individu juga memengaruhi pilihan pengajuan kredit; dan keempat, kombinasi dari ketiga faktor tersebut mampu menjelaskan 52,8% variasi dalam keputusan pengajuan kredit pada PT. BPR BKK Batang (Perseroda). Kesamaan antara penelitian ini dengan studi sebelumnya terletak pada penggunaan prosedur kredit sebagai variabel independen dan keputusan pengajuan kredit sebagai variabel dependen, serta pendekatan kuantitatif yang

---

<sup>33</sup> Novita Rahmawati dan Agustina Widodo, “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang,” *PRIMANOMICS : Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 21, no. 3 (2023): 1-9.

diadopsi. Namun, perbedaannya muncul pada variabel independen lain yang dikaji, yaitu suku bunga dan literasi keuangan.<sup>34</sup>

7. Novita Devi Wulansari dan Sukaris Sukaris pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Promosi, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Ultra Mikro Pada Perumda BPR Bank Gresik”. Studi ini bertujuan mengidentifikasi pengaruh promosi, mekanisme kredit, dan tingkat bunga terhadap perilaku nasabah dalam pengajuan pinjaman ultra mikro di PERUMDA BPR Bank Gresik. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik utama analisis regresi berganda. Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengajuan kredit nasabah. Selain itu, prosedur kredit juga berdampak positif signifikan pada keputusan tersebut. Suku bunga turut menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pengambilan pinjaman. Dalam model ini, prosedur kredit berperan sebagai variabel bebas sementara pengambilan kredit sebagai variabel tergantung. Metode kuantitatif tetap diterapkan, namun variabel bebas yang dianalisis bergeser ke promosi dan suku bunga.<sup>35</sup>
8. Liling Listyawati, Andry Herawati, dan Sarwani pada tahun 2020 dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

---

<sup>34</sup> Evi Hidayati Erviani dan Inayah Adi Sari, “Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit, Prosedur Kredit dan Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT. BPR BKK Batang (Perseroda),” *Seminar Nasional Keindonesiaan VIII* 8 (2023): 1341-1350.

<sup>35</sup> Novita Devi Wulandari dan Sukaris sukaris, “Pengaruh Promosi, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Ultra Mikro Pada Perumda Bpr Bank Gresik,” *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* 1, no. 3 (2021): 33-41.

Usaha Rakyat Pada Debitur Bank Rakyat Indonesia di Kota Surabaya”. Penelitian ini mengkaji secara mendalam bagaimana debitur membuat keputusan dalam mengambil kredit usaha rakyat (KUR) serta mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi keputusan tersebut. Pendekatan yang dipakai adalah kuantitatif dengan metode deskriptif dan analisis top two boxes. Temuan utama meliputi: pertama, proses keputusan KUR terdiri dari lima tahap berurutan yakni pengenalan kebutuhan modal usaha, pencarian informasi KUR dari bank, evaluasi alternatif dengan mempertimbangkan tingkat bunga rendah, pengambilan keputusan memilih tingkat bunga, serta evaluasi pasca-kredit berupa kepuasan dan rekomendasi; kedua, faktor internal lebih dominan dibanding eksternal, di mana motivasi internal debitur menjadi alasan utama pengambilan KUR BRI. Kesamaan penelitian ini terletak pada penggunaan faktor pribadi sebagai variabel bebas dan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya pada variabel tergantung yaitu pengambilan KUR dan variabel bebas berupa faktor internal dan eksternal.<sup>36</sup>

9. Andri Mitrawan dan Angga Anugrah pada tahun 2020 dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Mengajukan Kredit Motor pada PT. Nusantara Surya Sakti Bandar Lampung”. Penelitian ini mengkaji pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis terhadap keputusan konsumen dalam mengajukan pinjaman sepeda motor di PT. Nusantara Surya Sakti. Pendekatan yang

---

<sup>36</sup> Liling Listyawati, Andry Herawati, dan Sarwani, “Analisis Faktor-Faktor Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat Pada Debitur Bank Rakyat Indonesia di Kota Surabaya,” *Sketsa Bisnis* 7, no. 1 (2020): 11-26.

dipakai adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Temuan menunjukkan bahwa hasil uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas tidak melanggar asumsi klasik. Uji F mengonfirmasi bahwa keempat faktor tersebut secara signifikan memengaruhi keputusan konsumen untuk kredit sepeda motor. Artinya, perubahan bersama-sama pada faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis berkontribusi signifikan terhadap keputusan konsumen dalam pengajuan kredit motor. Uji T juga mengindikasikan dampak positif dan signifikan dari setiap variabel independen tersebut terhadap keputusan pinjaman. Studi ini menggunakan variabel pribadi sebagai salah satu faktor independen dan metode kuantitatif, dengan perbedaan utama terletak pada variabel dependen yaitu pengajuan kredit motor serta adanya dua kelompok variabel independen: faktor internal dan eksternal.<sup>37</sup>

10. I Ketut Suardika pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Prosedur Kredit Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Karangasem”. Penelitian ini menganalisis pengaruh prosedur kredit dan tingkat suku bunga kredit terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di PT BNI (Persero) Tbk Cabang Karangasem menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode yang dipakai meliputi uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, korelasi, serta pengujian hipotesis dengan T-Test dan F-Test. Hasil menunjukkan kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan

---

<sup>37</sup> Andri Mitrawan dan Angga Anugrah, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Mengajukan Kredit Motor pada PT. Nusantara Surya Sakti Bandar Lampung,” *Business and Entrepreneurship Journal* 1, no. 1 (2020): 1-16.

secara parsial terhadap keputusan kredit. Prosedur kredit menjadi variabel independen utama, sementara tingkat suku bunga kredit menjadi variabel independen tambahan dalam model penelitian ini.<sup>38</sup>

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama, tahun, judul penelitian	Variabel dan indikator	Persamaan penelitian	Perbedaan penelitian
1	Muhamad Subhan, Sissah, Richa Luthfiatun Nisa Octaviandini (2023), dengan judul “Faktor Sosial dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa KSU Surya Muhammadiyah”	Variabel independen: sosial dan faktor pribadi.  Variabel dependen: keputusan masyarakat.	Persamaan penelitian ini yakni menggunakan faktor sosial dan faktor pribadi sebagai variabel independen.	Perbedaan penelitian yakni peneliti menambahkan faktor pelayanan dan faktor psikologis sebagai variabel independen dan penelitian ini menggunakan keputusan masyarakat sebagai variabel dependen.
2	Etty Harya Ningsi dan Lambok Manurung (2023), dengan judul “Analisis Faktor Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Bank BTN KC Medan”	Variabel independen: jaminan rasa aman, aksesibilitas, dan reputasi bank.  Variabel dependen: keputusan pengambilan kredit.	Persamaan pada penelitian ini yaitu menggunakan variabel aksesibilitas sebagai variabel independen kedua dan keputusan pengambilan kredit sebagai variabel dependen serta metode kuantitatif yang digunakan.	Perbedaan yakni penelitian ini menambahkan variabel jaminan rasa aman dan reputasi bank sebagai variabel independen.

<sup>38</sup> I Ketut Suardika, “Pengaruh Prosedur Kredit Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Karangasem,” *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* 12, no. 1 (2019): 54-69.

3	Abdul Hamid, dkk (2023) dengan judul “Pengaruh Aksesibilitas Bank Emok Terhadap Minat Masyarakat Dalam Pemanfaatan Jasa Koperasi Syariah (Studi pada Koperasi Syariah Masjid Besar Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang)”	Variabel independen: aksesibilitas.  Variabel dependen: minat masyarakat dalam pemanfaatan jasa koperasi syariah.	Persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan aksesibilitas sebagai variabel independen dan metode yang digunakan adalah kuantitatif.	Perbedaannya yakni minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa koperasi syariah sebagai variabel dependen.
4	Ni Komang Rina Pradnyawati Dan Ni Luh Gede Erni Sulindawati (2023), dengan judul “Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, Dan Jaminan Terhadap Keputusan Kredit Para Pelaku Umkm Di Kecamatan Mendoyo”	Variabel independen: suku bunga, prosedur kredit, kualitas pelayanan, dan jaminan.  Variabel dependen: keputusan kredit.	Persamaan pada penelitian ini adalah menggunakan prosedur kredit sebagai variabel independen dan metode penelitian yang digunakan.	Perbedaan pada variabel dependen yakni keputusan kredit para pelaku UMKM dan menggunakan empat variabel independen yakni suku bunga, prosedur kredit, kualitas pelayanan, dan jaminan.
5	Novita Rahmawati dan Agustina Widodo (2023), dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank	Variabel independen: tingkat suku bunga, kualitas pelayanan kredit, dan prosedur kredit.  Variabel dependen: keputusan pengambilan	Persamaan pada penelitian ini terletak pada prosedur kredit sebagai variabel independen dan keputusan pengambilan kredit sebagai variabel dependen. Metode penelitian dan teknik analisis data yang digunakan juga	Perbedaan terletak pada dua variabel independen lainnya yakni tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan kredit.

	Rembang”	kredit.	sama.	
6	Evi Hidayati, Erviani dan Inayah Adi Sari (2023), dengan judul “Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit, Prosedur Kredit dan Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT. BPR BKK Batang (Perseroda)”	Variabel independen: tingkat suku bunga, prosedur kredit, dan literasi keuangan.  Variabel dependen: keputusan pengambilan kredit.	Persamaan pada penelitian ini terletak pada prosedur kredit sebagai variabel independen dan keputusan pengambilan kredit sebagai variabel dependen. Metode penelitian yang digunakan juga sama yakni kuantitatif.	Perbedaan terletak pada dua variabel independen yang digunakan yakni tingkat suku bunga dan literasi keuangan.
7	Novita Devi Wulansari dan Sukaris Sukaris (2021), dengan judul “Pengaruh Promosi, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Ultra Mikro Pada Perumda Bpr Bank Gresik”	Variabel independen: promosi, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga.  Variabel dependen: keputusan nasabah dalam pengambilan kredit ultra mikro.	Persamaan pada penelitian ini yakni menggunakan prosedur kredit sebagai variabel independen dan pengambilan kredit sebagai variabel dependen. Metode yang digunakan adalah kuantitatif.	Perbedaan terletak pada dua variabel independen yang digunakan yakni pengaruh promosi dan tingkat suku bunga.
8	Liling Listyawati, Andry Herawati, dan Sarwani (2020), dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat Pada Debitur Bank	Variabel independen: faktor internal dan faktor eksternal.  Variabel dependen: keputusan pengambilan Kredit Usaha	Persamaan penelitian ini adalah sama sama menggunakan faktor pribadi sebagai variabel independen dan menggunakan metode kuantitatif.	Perbedaannya yaitu pengambilan kredit usaha rakyat sebagai variabel dependen dan variabel independen ada dua yaitu: faktor internal dan faktor eksternal.

	Rakyat Indonesia di Kota Surabaya”	Rakyat.		
9	Andri Mitrawan dan Angga Anugrah (2020), dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Mengajukan Kredit Motor pada PT. Nusantara Surya Sakti Bandar Lampung”	Variabel independen: faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis.  Variabel dependen: keputusan konsumen dalam mengajukan kredit motor.	Persamaan penelitian ini adalah sama sama menggunakan faktor pribadi sebagai variabel independen dan menggunakan metode kuantitatif.	Perbedaannya pengajuan kredit motor sebagai variabel dependen dan variabel independen ada dua yaitu: faktor internal dan faktor eksternal.
10	I Ketut Suardika (2019) dengan judul “Pengaruh Prosedur Kredit Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Karangasem”	Variabel independen: prosedur kredit dan tingkat suku bunga.  Variabel dependen: keputusan mengambil kredit.	Persamaan pada penelitian ini adalah menggunakan prosedur kredit sebagai variabel independen dan keputusan pengambilan kredit sebagai variabel dependen. Metode yang digunakan juga sama yakni kuantitatif.	Perbedaannya pada variabel independen kedua yakni tingkat suku bunga.

**Sumber:** Data Diolah dari Penelitian Terdahulu, 2024.

Sepuluh studi sebelumnya sepenuhnya mengadopsi metode kuantitatif. Teknik analisis yang diterapkan adalah regresi linier berganda, sebab mayoritas riset tersebut melibatkan lebih dari satu variabel independen. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa variabel seperti keputusan

konsumen, tingkat aksesibilitas, serta prosedur kredit memiliki dampak signifikan terhadap keputusan dalam pengajuan kredit.

## B. Kajian Teori

Segmen ini memaparkan landasan teori yang menjadi kerangka acuan dalam penelitian. Pendalaman teori yang intensif berfungsi memperkaya wawasan peneliti mengenai isu yang hendak diselesaikan, dengan pendekatan kuantitatif sebagai sudut pandang utama.

Menurut Theory of Planned Behavior yang dikemukakan oleh Icek Ajzen<sup>39</sup>, keputusan seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor utama: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan.

### 1. Sikap terhadap perilaku.

Sikap didefinisikan sebagai “*the degree to which a person has a favorable or unfavorable evaluation or appraisal of the behavior in question*”. Individu memiliki sikap cinta lingkungan apabila individu berkeyakinan bahwa perilaku cinta lingkungan memiliki konsekuensi positif bagi dirinya. Oleh karena itu, sikap akan terbentuk setelah individu mengevaluasi dan bersedia menerima manfaat dan biaya yang akan terjadi atas tindakan tertentu. TPB yang digagas oleh Ajzen merupakan teori yang didasarkan pada model hedonistic manusia, yaitu mengasumsikan bahwa manusia termotivasi untuk menghindari risiko dan mencari rewards. Oleh karena itu, sikap yang akan diwujudkan dalam bentuk perilaku adalah sikap yang telah melalui evaluasi rasional.

---

<sup>39</sup> Christopher J. Armitage and Julie Christian, *Planned Behavior: The Relationship between Human Thought and Action* (United States of America: Transaction Publishers, 2004), 6.

## 2. Norma subjektif

Norma subyektif merupakan tekanan sosial yang dirasakan dalam melaksanakan atau tidak melaksanakan sebuah perilaku. Dengan kata lain, norma subyektif merupakan opini orang dekat, orang penting yang mempengaruhi keputusan dalam berperilaku dan memotivasi individu dalam memenuhi harapan orang lain. Norma subyektif didasarkan pada pendapat bahwa setiap individu ingin dinilai baik dan ingin diterima oleh masyarakat sekelilingnya. Norma subyektif sering disebut sebagai social norms. Norma ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial dipercaya dapat mempengaruhi pemikiran, perasaan dan perilaku seseorang. Melalui interaksi, observasi dan informasi yang diterima, individu membentuk opini dan keyakinan mengenai apa yang harus mereka kerjakan dan apakah hal tersebut diterima oleh komunitasnya. Individu menjadi pengikut setia agar mendapatkan penguatan sosial dan atau menghindari sanksi sosial ataupun agar dapat lebih diterima oleh komunitasnya.

## 3. Kontrol perilaku persepsi

Kontrol perilaku yang dirasakan didefinisikan sebagai perasaan individu tentang kemudahan atau kesulitan yang akan dialaminya dalam melaksanakan perilaku. Control perilaku merupakan control yang dimiliki oleh individu dalam berperilaku ketika individu menilai kondisi eksternal. Dalam TPB, kontrol perilaku yang dirasakan merupakan sesuatu yang menggambarkan tingkat kontrol kehendak internal yang paling rendah. Hal ini timbul karena individu seringkali dipengaruhi oleh tingkat

keyakinan dirinya akan kemampuannya melaksanakan perilaku tersebut. Perasaan keyakinan diri dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam menganalisis ketersediaan sumber daya dan kesempatan yang mendukung perilaku.<sup>40</sup>

## 1. Tinjauan Tentang Keputusan Konsumen

### a. Definisi Keputusan Konsumen

Proses pengambilan keputusan konsumen merupakan rangkaian kompleks yang menggabungkan berbagai informasi guna menilai beberapa opsi perilaku, lalu menentukan satu tindakan tertentu. Akhir dari proses ini adalah keputusan yang terbentuk secara mental sebagai dorongan untuk bertindak.<sup>41</sup>

Keputusan konsumen adalah proses yang dilalui oleh individu atau kelompok dalam menentukan pilihan untuk membeli atau menggunakan suatu produk atau layanan, setelah mempertimbangkan berbagai alternatif berdasarkan kebutuhan, keinginan, preferensi, dan informasi yang dimiliki. Dalam konteks pengambilan kredit, keputusan konsumen mencerminkan bagaimana individu memilih lembaga keuangan, produk kredit, serta memperhitungkan kemampuan dan risiko pembayaran.

---

<sup>40</sup> Ria Sandra Alimbudiono, *Konsep Pengetahuan Akuntansi Manajemen Lingkungan* (Surabaya : Jakad Media Publishing, 2020), 11-16.

<sup>41</sup> J.Paul Peter, Jerry C. Olson, *Consumer Behaviour: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 1999), 162.

Keputusan konsumen disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal.<sup>42</sup>

b. Faktor Keputusan Konsumen

1) Faktor *eksternal*

Pengaruh eksternal adalah kekuatan luar yang memaksa seseorang bertindak. Tindakan itu bukan dari kemauan sendiri, melainkan karena desakan atau tekanan dari luar dirinya. Contohnya adalah pengaruh lingkungan sekitar, tekanan orang tua, dan perintah guru. Secara garis besar, faktor eksternal mencakup hal-hal berikut:

- a) Faktor sosial mencakup semua pengaruh lingkungan sekitar nasabah, seperti keluarga dan kelompok acuan. Lingkungan sosial ini, yang terdiri dari kolega, sahabat, hingga tetangga, secara langsung maupun tidak langsung turut menentukan pilihan yang diambil oleh nasabah. Keluarga adalah unit sosial paling krusial bagi nasabah atau konsumen dalam masyarakat, di mana anggota keluarga merupakan kelompok acuan utama dengan pengaruh terbesar. Keluarga, yang terdiri dari orang tua dan anak-anak, memiliki peran signifikan dalam menentukan keputusan pengajuan kredit di bank atau lembaga keuangan lainnya.

---

<sup>42</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis* (Jakarta: PT Rineka, 2009), 227.

b) Pelayanan pelanggan adalah suatu proses yang dirancang secara sistematis dan disengaja oleh organisasi atau perusahaan dalam persaingan bisnis untuk memberikan layanan atau kesepakatan yang bertujuan memuaskan pelanggan secara optimal. Layanan yang unggul dan didukung oleh fasilitas yang memadai mampu menarik pelanggan untuk melakukan transaksi berulang serta menjadi daya tarik bagi calon pelanggan baru. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa aspek utama, yaitu: (a) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang konsisten dan tepat; (b) *Responsiveness*, yaitu kesigapan dalam membantu dan melayani pelanggan dengan cepat; (c) *Assurances*, meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf dalam memberikan jaminan mutu sehingga menumbuhkan kepercayaan pelanggan; (d) *Empathy*, yakni perhatian khusus dan personal terhadap kebutuhan pelanggan; serta (e) *Tangibles*, mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, dan sarana pendukung lainnya.

## 2) Faktor *internal*

Faktor internal adalah dorongan batin yang membuat seseorang benar-benar ingin melakukan sesuatu karena kesenangan murni. Ini mencakup rasa suka, ketertarikan mendalam, fokus

penuh, tindakan aktif, motivasi kuat, dan gelora emosi. Faktor-faktor tersebut meliputi:

- a) Keputusan nasabah sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor pribadi yang meliputi usia, tahap kehidupan, pekerjaan, kondisi finansial, gaya hidup, dan penghasilan. Pilihan mereka dalam mengajukan kredit bersifat fleksibel dan terus berubah sesuai dengan situasi yang berkembang. Selain itu, jenis pekerjaan dan situasi ekonomi sekitar menjadi elemen penting yang turut menentukan pengambilan kredit di bank. Gaya hidup mencerminkan keseluruhan identitas individu dalam berinteraksi dengan lingkungan sosialnya. Sementara itu, kepribadian dan konsep diri adalah ciri psikologis unik tiap individu yang menghasilkan respons stabil dan tahan lama terhadap lingkungan sekitar.
- b) Faktor psikologis meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan, dan sikap. Motivasi adalah dorongan dari kebutuhan yang belum terpenuhi, sedangkan motif adalah kebutuhan yang kuat untuk mencari kepuasan. Persepsi adalah cara seseorang menilai situasi, misalnya saat butuh uang, ia cenderung mencari pinjaman dari lembaga keuangan.
- c. Ayat al-quran yang berkaitan dengan keputusan konsumen dapat ditemukan dalam QS. Al-Qalam ayat 36

مَا لَكُمْ كَيْفَ تَحْكُمُونَ ﴿٣٦﴾

Artinya: “Atau adakah kamu (berbuat demikian): bagaimanakah kamu mengambil keputusan?”<sup>43</sup>

Dalam ayat itu, Allah menantang manusia untuk merenungkan bagaimana mereka menentukan pilihan atas tindakan mereka: apakah sudah selaras dengan ajaran Islam atau sekadar mengikuti keinginan hawa nafsu semata. Keputusan yang diambil sejatinya harus melahirkan kebaikan berkelanjutan. Sebagaimana ditegaskan oleh Al-Ghazali, setiap tindakan butuh keyakinan penuh tanpa adanya tekanan, paksaan, atau rayuan manis dari pihak lain.<sup>44</sup> Selain itu, setiap keputusan harus dibuat dengan kesabaran, jauh dari terburu-buru, agar hasilnya sesuai harapan. Bila menghadapi rintangan, manusia wajib memohon pertolongan kepada Tuhan.

## 2. Tinjauan Tentang Aksesibilitas

### a. Pengertian Aksesibilitas

Kata “aksesibilitas” berakar dari istilah “akses,” yang merupakan padanan kata “*access*” dalam bahasa Inggris, berarti pintu atau jalan untuk masuk. Sedangkan “aksesibilitas” sendiri diambil dari kata “*accessibility*,” yang berarti sesuatu yang dapat dijangkau dengan mudah atau tersedia untuk dimasuki. Jadi, aksesibilitas tidak hanya

<sup>43</sup> Surat Al-Qalam ayat 36.

<sup>44</sup> Gustiani Neng, “Bimbingan Dan Konseling Melalui Pengembangan Akhlak Mulia Siswa Berbasis Pemikiran Al-Ghazali,” *Tadris: Jurnal Pendidikan dan Pengajaran* 1, no. 1 (2016): 1-14.

mengacu pada ketersediaan sesuatu, tetapi juga mencakup kemudahan dalam mencapainya.<sup>45</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), aksesibilitas berarti sesuatu yang bisa dijadikan jalan masuk, sesuatu yang bisa dihubungkan, atau suatu keterkaitan.<sup>46</sup> Ariel dalam Epstein pada *accessing Noun Phrase Antecedents* menjelaskan bahwa aksesibilitas adalah tersedianya “jalur akses”. Aksesibilitas yang optimal diharapkan mampu mengatasi berbagai rintangan dalam mobilitas, baik mobilitas fisik seperti akses ke jalan, toko, sekolah, pusat kebudayaan, kawasan industri, dan tempat rekreasi maupun mobilitas non-fisik seperti peluang kerja, pendidikan, informasi, perlindungan, dan jaminan hukum.<sup>47</sup> Dalam konteks pengambilan kredit, aksesibilitas merujuk pada kemudahan dan keterjangkauan konsumen untuk memperoleh layanan kredit dari lembaga keuangan, baik secara fisik, administratif, maupun ekonomi.

#### b. Maksud dan Tujuan Aksesibilitas

Secara ideal, aksesibilitas di dunia perbankan hadir untuk menjamin hubungan yang adil dan terlindungi antara pelanggan dan penyedia layanan keuangan. Oleh karena itu, penyedia layanan wajib menghadirkan pelayanan terbaik demi memudahkan nasabah dalam setiap transaksi serta pengajuan kredit.

---

<sup>45</sup> C.S.T.Kansil, *Hukum Tata Negara Republik Indonesia* (Jakarta: Rineka cipta, 2000), 216.

<sup>46</sup> “KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)”, Arti Kata Aksesibilitas, diakses pada 20 Oktober 2024, dari <https://kbbi.web.id/aksesibilitas>

<sup>47</sup> Kartono, K., *Patologi Sosial* (Bandung: Rineka Cipta, 2001)

Tujuan utama aksesibilitas yang disediakan oleh lembaga keuangan adalah sebagai berikut:

- 1) Terbentuknya batas-batas mutlak dan hubungan tegas tanpa celah antara hak, kewajiban, dan otoritas pihak jasa keuangan dan nasabah dalam proses pengambilan kredit.
  - 2) Terbentuknya sistem pelayanan jasa keuangan yang sempurna, tanpa kompromi, sepenuhnya sesuai dengan regulasi yang berlaku.
  - 3) Terjaminnya perlindungan mutlak dan kepastian absolut bagi nasabah dalam pengambilan kredit melalui layanan lembaga keuangan.
- c. Ayat Al-Quran yang berkaitan dengan aksesibilitas dapat ditemukan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 185

... يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ . . .

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.”<sup>48</sup>

Ayat ini awalnya berkaitan dengan perintah puasa Ramadan. Allah menjelaskan bahwa meskipun puasa diwajibkan, Islam memberikan keringanan (*rukhsah*) bagi orang yang sakit atau dalam perjalanan, sehingga bisa mengganti puasa di hari lain. Namun, prinsip yang terkandung dalam ayat ini bersifat universal — tidak hanya terbatas pada puasa, tetapi juga menjadi landasan umum dalam hukum

<sup>48</sup> “Surat Al-Baqarah Ayat 185”, Tafsir Web, diakses 20 Mei 2025, <https://tafsirweb.com/691-surat-al-baqarah-ayat-185.html>,

Islam bahwa: "Syariat Islam dibangun di atas kemudahan, bukan kesulitan.

Ayat tersebut menegaskan bahwa Allah tidak menginginkan umat-Nya terbebani dalam menjalankan syariat, dan prinsip ini menjadi fondasi penting dalam membangun sistem keuangan Islam yang inklusif dan mudah diakses. Dalam konteks pengambilan kredit syariah, ayat ini menjadi inspirasi agar lembaga pembiayaan tidak hanya fokus pada profit, tetapi juga memperhatikan kemudahan, keberpihakan, dan nilai kemanusiaan.

### 3. Teori Prosedur Kredit

#### a. Pengertian Prosedur Kredit

Hasibuan menjelaskan bahwa prosedur kredit merupakan serangkaian tahapan wajib yang harus dilaksanakan oleh nasabah agar dapat mendapatkan fasilitas kredit.<sup>49</sup> Sementara itu, Kuncoro menegaskan bahwa prosedur ini merupakan strategi bank guna meminimalisir risiko kredit, dimulai dari perencanaan pengkreditan, pengambilan keputusan yang melibatkan inisiatif, analisis, evaluasi, negosiasi, hingga rekomendasi, dilanjutkan dengan perancangan, pencatatan, pengelolaan, otorisasi pelepasan dana, serta pemantauan dan pengelolaan kredit secara komprehensif.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 264

<sup>50</sup> Mudjarat Kuncoro, *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi* (Yogyakarta: BPF, 2012), 245

Rivai menyatakan bahwa prosedur kredit mencakup segala aturan dan persyaratan yang wajib dijalani mulai dari saat nasabah mengajukan permohonan kredit hingga pelunasan kredit tersebut, termasuk ketentuan khusus yang berlaku untuk jenis kredit tertentu dengan prosedur berbeda.<sup>51</sup>

Prosedur kredit merupakan serangkaian tahapan yang ditempuh oleh lembaga keuangan guna mengakomodasi permintaan pinjaman dari pelanggan, dengan tujuan memastikan kelancaran dan keberhasilan pemberian kredit. Dimulai dari pengajuan permohonan kredit oleh nasabah, tahap berikutnya adalah penilaian kelayakan kredit oleh pihak institusi, hingga tahap akhir berupa pencairan dana yang diserahkan secara resmi kepada nasabah.

- b. Ayat yang berkaitan dengan prosedur kredit terdapat dalam QS Al-Baqarah ayat 282

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.<sup>52</sup>

Ayat itu secara gamblang mengatur prosedur utang yang bisa dijadikan blueprint untuk tata cara kredit di lembaga keuangan syariah. Dalam riset ini, prosedur kredit dinilai dari sudut pandang konsumen soal seberapa mudah, jelas, dan lengkap proses pengajuan kredit di

<sup>51</sup> Veithzal Rivai dan Andria Permata, *Credit Management Handbook Manajemen Perkreditan Cara Mudah Menganalisis Kredit: Teori, Konsep, Prosedur, dan Aplikasi serta Panduan Praktis Bankir, Mahasiswa dan Nasabah* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013), 124.

<sup>52</sup> “Surat Al-Baqarah Ayat 282” Tafsir Web, diakses 20 Mei 2025, <https://tafsirweb.com/1048-surat-al-baqarah-ayat-282.html>

PNM. Kalau prosedur kredit itu sudah nyambung dengan prinsip syariah yang diajarkan di Al-Baqarah 282, otomatis kepercayaan dan rasa nyaman konsumen bakal melejit saat mereka mau ambil kredit.

#### 4. Keputusan Pengambilan Kredit

##### a. Pengertian Keputusan Pengambilan Kredit

Mengambil kredit bisa dimaknai dengan cakupan yang sangat luas. Para ahli memberikan berbagai sudut pandang tentang hal ini, termasuk Kotler yang menyatakan bahwa memahami keputusan kredit adalah bagian penting dari proses mendapatkan pinjaman dari bank.<sup>53</sup> Singkatnya, keputusan nasabah dalam memilih kredit merupakan salah satu dari sekian banyak pilihan yang tersedia bagi mereka.

Pengambilan kredit adalah rangkaian keputusan yang sangat kompleks di lembaga keuangan, dimulai dari mengenali masalah, menggali informasi secara mendalam, menilai berbagai opsi dengan ketat, memutuskan secara tegas, hingga akhirnya muncul perilaku setelah kredit diambil.<sup>54</sup>

Proses pengambilan keputusan kredit mencakup evaluasi menyeluruh terhadap dokumen dan data calon peminjam untuk memastikan keabsahan dan kelayakannya, hingga ditentukan apakah kredit disetujui atau tidak.<sup>55</sup> Pilihan nasabah dalam menerima kredit

---

<sup>53</sup> Philip Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jilid 1 (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2011).

<sup>54</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 184.

<sup>55</sup> Warman Djohan, *Kredit Bank: Alternatif Pembiayaan, Dan Pengajuannya* (Jakarta: Mutiara Sumber Widya, 2000).

adalah hasil evaluasi berbagai opsi kredit yang tersedia, menunjukkan bahwa pengambil keputusan wajib mempertimbangkan berbagai alternatif sebelum menetapkan keputusan akhir.<sup>56</sup>

Intinya, keputusan mengajukan kredit adalah hasil dari penilaian menyeluruh berbagai faktor yang menjadi landasan utama menentukan layak atau tidaknya pengajuan kredit disetujui atau ditolak.

#### b. Pentingnya Keputusan Pengambilan Kredit

Sebelum bank memberikan kredit, klien wajib mengambil keputusan sepenuhnya sadar tanpa adanya penghalang apapun. Pilihan ini berarti keputusan mutlak harus dibuat tanpa ragu. Keputusan di bidang ini sangat krusial karena dapat menimbulkan masalah serius di bidang lain, oleh karena itu pengambilan keputusan harus dilakukan dengan sangat hati-hati agar organisasi tetap berada di jalur pencapaian tujuan utamanya.

Keputusan diambil melalui rangkaian tahapan memilih satu opsi tindakan di antara berbagai pilihan yang ada. Agar seorang konsumen dapat menentukan keputusan secara optimal, ia memerlukan sejumlah opsi yang dapat dibandingkan. Oleh karena itu, dalam konteks pengajuan pinjaman di bank, individu perlu menetapkan langkah yang paling sesuai dari sejumlah kemungkinan yang ditawarkan.

---

<sup>56</sup> Mudrajad Kuncoro, dan Aditya, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, (Jakarta: Erlangga, 2012).

Dengan mempertimbangkan uraian yang telah disampaikan, dapat ditarik benang merah bahwa kesadaran dan ketepatan nasabah dalam menentukan pilihan untuk mengakses kredit memegang peranan krusial dalam mencegah potensi kekeliruan atau kendala dalam proses pembiayaan, sekaligus memastikan tercapainya ekspektasi yang diinginkan oleh nasabah.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Kajian ini menerapkan pendekatan ilmiah berbasis angka untuk menelusuri dan mengkaji berbagai gejala dalam realitas sosial yang disebut sebagai variabel. Dalam prosesnya, pendekatan yang digunakan berfokus pada pemaparan rinci terhadap fakta atau keadaan yang ditemukan di lapangan, dengan menekankan penyajian informasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan generalisasi atau penarikan kesimpulan menyeluruh.<sup>57</sup>

Penelitian ini memanfaatkan metode kuantitatif, di mana proses perolehan informasi dilakukan melalui penyebaran langsung instrumen survei berbentuk kuesioner. Dalam pelaksanaannya, peneliti secara intensif memanfaatkan data numerik, baik dalam tahap pengumpulan, analisis interpretatif, hingga penyajian hasil temuan secara sistematis.

Studi ini memanfaatkan metode berbasis angka dengan analisis statistik yang bersifat netral dan ilmiah, di mana data dikumpulkan dari peserta melalui instrumen berupa kuesioner berisi pertanyaan terstruktur untuk mengukur seberapa sering dan seberapa kuat tanggapan mereka terhadap isu yang diteliti.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Indah Wahyuni, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jember : IAIN Jember Press, 2014), 202.

<sup>58</sup> Arie Kusumastuti, A Mustamil Khoiron, dan Taofan Ali Achmadi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Sleman: Deepublish, 2020), 32.

## B. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, populasi adalah totalitas seluruh entitas baik individu maupun benda yang berada di wilayah tertentu dan memiliki karakteristik khusus yang ditetapkan oleh peneliti sebagai acuan utama dalam memilih sampel untuk penelitian.

Populasi juga dapat dipahami sebagai keseluruhan unit yang menjadi ruang lingkup dari generalisasi penelitian. Elemen-elemen dalam populasi mencakup semua subjek yang akan dianalisis dan diukur, yang pada dasarnya menjadi satuan utama dalam pelaksanaan penelitian. Dengan demikian, populasi merupakan keseluruhan entitas, baik individu maupun benda, yang memiliki kuantitas dan sifat tertentu yang sudah ditentukan sebelumnya oleh peneliti, yang menjadi fokus kajian untuk memperoleh simpulan yang dapat digeneralisasikan.<sup>59</sup>

Adapun populasi penelitian terkini yaitu nasabah PNM di desa Sumber Pinang, Mlandingan, Situbondo yang berjumlah 68 orang.

### 2. Sampel

Dalam pendekatan penelitian kuantitatif, sampel merujuk pada sekumpulan individu atau objek yang merepresentasikan sebagian dari keseluruhan populasi dengan karakteristik tertentu. Menurut Sugiyono, metode sampling merupakan strategi atau cara tertentu yang digunakan untuk memilih sejumlah unit dari populasi guna dijadikan sumber data dalam pelaksanaan penelitian.

---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2020), 126.

Metode pengambilan sampel menggunakan *Non-probability Sampling* dengan metode *saturation sampling* (sampel jenuh). Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel.

Adapun sampel penelitian terkini yaitu nasabah PNM di desa Sumber Pinang, Mlandingan, Situbondo yang berjumlah 68 orang.

### C. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data

Penelitian ini menggali data primer secara langsung dari sumber utama yang sangat relevan dengan pokok bahasan studi. Informasi tersebut dijadikan pijakan utama dalam proses pengolahan data dan penarikan simpulan akhir. Pengumpulan informasi dilakukan dengan menyebarkan formulir isian kepada para partisipan. Formulir ini berfungsi sebagai metode pengumpulan informasi dengan menyajikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang wajib dijawab sendiri oleh responden tanpa bantuan pihak lain.<sup>60</sup>

Instrumen survei dalam studi ini memanfaatkan skala Likert sebagai alat untuk mengevaluasi respons afektif dan kognitif individu maupun kelompok terhadap suatu isu atau keadaan tertentu.

---

<sup>60</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung : Alfabeta, 2020), 142.

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

**Sumber:** Sugiyono, 2020

#### **D. Analisis Data**

Pengolahan data merupakan suatu rangkaian langkah terstruktur yang diterapkan guna mengubah data kasar menjadi pengetahuan bermakna, sehingga memudahkan dalam mengidentifikasi ciri-ciri data yang relevan untuk pemecahan persoalan, khususnya dalam konteks riset ilmiah.<sup>61</sup> Proses analisis ini juga dapat dipahami sebagai upaya menginterpretasi temuan penelitian guna menghasilkan informasi yang berguna sebagai dasar dalam merumuskan kesimpulan terhadap suatu gejala atau fenomena yang diteliti.

Salah satu pilihan perangkat lunak yang digunakan dalam pengolahan serta penelaahan data penelitian adalah IBM SPSS versi 25, yakni aplikasi berbasis sistem operasi *Windows* yang dirancang untuk mengolah data dan menjalankan berbagai prosedur statistik, mencakup metode parametrik dan nonparametrik. Dalam penelitian ini, pendekatan analisis data yang diterapkan meliputi:

<sup>61</sup> Endah Marendah Ratnaningtyas, dkk. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Aceh : Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2023), 87.

## 1. Uji Instrumen

Keakuratan dan konsistensi alat ukur memiliki peran krusial dalam riset, karena kualitas instrumen sangat menentukan tingkat kebenaran data yang dikumpulkan dan berdampak langsung pada validitas hasil analisis.

### a. Uji Validitas

Kuesioner dinilai valid jika pertanyaannya dapat mengukur aspek yang dituju. Variabel dianggap valid bila skor itemnya berkorelasi signifikan dengan skor total. Pengujian korelasi menggunakan *Pearson product moment* sebagai dasar pengambilan keputusan, dengan kriteria keputusan sebagai berikut:

- 1) Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka variabel dinyatakan valid.
- 2) Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka variabel dinyatakan tidak valid.<sup>62</sup>

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada data yang sudah valid untuk mengukur konsistensi jawaban responden terhadap konstruk pertanyaan. Metode yang dipakai adalah *Alpha Cronbach's*, di mana nilai  $> 0,60$  menunjukkan data reliabel dan dapat dipercaya.<sup>63</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Metode ini berfungsi untuk memeriksa apakah sisa-sisa variabel dalam model regresi tersebar secara normal. Uji normalitas

<sup>62</sup> Sahid Raharjo, *Belajar Praktek Analisis Multivariate Dengan SPSS* (Klaten: Konsistensi.com, 2013), 2.

<sup>63</sup> Mursalim Malay, *Belajar Mudah & Praktis Analisis Data dengan SPSS dan JASP* (Lampung: Madani Jaya, 2022), 8-19.

dilakukan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*, dengan pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi (Sig). Apabila nilai Sig melebihi 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) tidak ditolak, yang menunjukkan bahwa data sampel berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Instrumen ini berfungsi untuk mengidentifikasi adanya hubungan korelasi antara variabel-variabel independen dalam konteks analisis regresi. Dalam kondisi optimal, sebuah model regresi yang sah seharusnya tidak menunjukkan hubungan linier antar variabel bebas tersebut. Apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) melebihi batas ambang 10, hal tersebut menandakan terdapat masalah serius berupa multikolinieritas pada data yang dianalisis.<sup>64</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini mendeteksi apakah varians residual model regresi berbeda antar pengamatan (heteroskedastisitas). Model baik bebas heteroskedastisitas. Penelitian menggunakan Uji Park; jika Sig. > 0,05, berarti heteroskedastisitas tidak ada.<sup>65</sup>

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode tersebut digunakan untuk menemukan dan mengevaluasi keterkaitan antara variabel dependen dan variabel independen. Analisis regresi berganda mencakup penggunaan beberapa variabel independen

---

<sup>64</sup> Getut Pramesti, *Statistika Lengkap secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS 23* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2016), 67-68.

<sup>65</sup> Sihabudin, Danny Wibowo, et al. *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*, (Banyumas: CV Pena Persada, 2021).

untuk memperkirakan satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, model yang dipakai ialah regresi linier berganda dengan formula sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Keputusan Pengambilan Kredit

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Keputusan konsumen

X<sub>2</sub> = Aksesibilitas

X<sub>3</sub> = Prosedur kredit

e = Error term

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T (uji secara parsial)

Metode uji t digunakan untuk mengukur pengaruh tiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah. Nilai t yang diperoleh berasal dari koefisien pada hasil analisis regresi sederhana. Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi yang dipakai adalah 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Penentuan apakah hipotesis diterima atau ditolak dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel berdasarkan distribusi t.

- 1) Jika t hitung < t tabel, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak.
- 2) Jika t hitung > t tabel maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima..<sup>66</sup>

<sup>66</sup> Aminatus Zahriyah, dkk, *EKONOMETRIKA Teknik dan Aplikasi dengan SPSS* (Jember: Mandala Press, 2021), 64.

### b. Uji F Simultan

Metode ini berfungsi untuk menguji secara keseluruhan apakah variabel-variabel bebas secara bersama-sama memengaruhi variabel terikat. Dalam studi ini, fokusnya adalah mengkaji apakah keputusan konsumen (X1), tingkat aksesibilitas (X2), dan prosedur kredit (X3) secara bersamaan memiliki dampak signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (Y). Uji F kemudian dirumuskan sebagai berikut:

$$f \text{ hitung} = \frac{(n - k - 1)R^2}{k(1 - R^2)}$$

Keterangan:

R<sup>2</sup>= Koefisien determinasi

k= Jumlah variabel independen

n= Jumlah sampel

Keputusan pengujian ini ditentukan dengan membandingkan nilai f hitung terhadap nilai f tabel pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05.

- 1) Jika nilai signifikansi > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak.
- 2) Jika nilai signifikansi < 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> ditolak.

### 5. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana sebuah model mampu menjelaskan variasi pada variabel hasil. Nilai R<sup>2</sup> bervariasi antara 0 sampai 1. Fungsi utama dari analisis R<sup>2</sup> adalah untuk menentukan proporsi pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel hasil. Untuk menghitung seberapa besar kontribusi

variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan rumus tertentu sebagai berikut:<sup>67</sup>

$$K = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

K = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi



---

<sup>67</sup> Sahid Raharjo, *Belajar Praktek Analisis Multivariate Dengan SPSS* (Klaten: E-book, 2013), 23,

[https://www.konsistensi.com/2013/12/download-ebook-analisis-multivariate.html#google\\_vignette](https://www.konsistensi.com/2013/12/download-ebook-analisis-multivariate.html#google_vignette)

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah Permodalan Nasional Madani

Melihat dalam perjalanan ekonomi, dimana Perkembangan moneter pada periode krisis pada tahun 1997 dan 1998 diwarnai oleh situasi yang memprihatinkan sebagai akibat dari krisis nilai tukar rupiah yang kemudian meluas dengan cepat menjadi krisis keuangan yang sangat dalam. Derasnya tekanan arus modal keluar yang dipicu oleh krisis keuangan di Thailand telah menyebabkan merosotnya nilai tukar rupiah. Terdapat 8 bulan periode krisis yang dialami Indonesia terjadi pada tahun 1997 (Agustus, Oktober, Desember), tahun 1998 (Januari, Februari, Juni), tahun 1999 pada bulan Juli, dan pada tahun 2008 pada bulan Oktober.<sup>68</sup>

Setelah melihat terjadinya krisis ekonomi dengan meningkatkan sektor usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi dan prospek potensinya di masa depan untuk membantu membrantaskan perekonomian pada saat itu. Nilai strategis tersebut kemudian diwujudkan pemerintah dengan mendirikan PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) pada 1 Juni 1999, sebagai BUMN yang mengembangkan tugas khusus memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK).

Tugas pemberdayaan tersebut dilakukan melalui penyelenggaraan jasa pembiayaan dan jasa manajemen, sebagai bagian dari penerapan

---

<sup>68</sup> Siti Romida Harahap "Deteksi Dini Krisis Nilai Tukar Indonesia : Identifikasi Periode Krisis Tahun 1995 – 2011," *Economics Development Analysis Journal* 2, no. 4 (2013), 321.

strategi pemerintah untuk memajukan UMKMK, khususnya merupakan kontribusi terhadap sektor riil, yang dimaksud dengan sektor riil adalah jenis investasi yang asetnya riil atau nyata yang artinya aset investasinya terlihat dan bisa dipegang secara langsung. Selain itu guna menunjang pertumbuhan pengusaha - pengusaha baru yang mempunyai prospek usaha dan mampu menciptakan lapangan kerja. Sehingga PT.PNM meluncurkan berbagai produk pembiayaan. Tahun 2008 PT Permodalan Nasional Madani (Persero) melakukan transformasi bisnis dengan meluncurkan produk PNM ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) yang memberikan pembiayaan secara langsung kepada pelaku usaha mikro dan kecil.<sup>69</sup>

Tahun 2009 Permodalan Nasional Madani (Persero) mendiversifikasi sumber pendanaannya melalui kerjasama dengan pihak ketiga yaitu perbankan dan pasar modal. Sehingga tahun 2018 adanya pembiayaan PT. PNM Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar). Dengan berbagai perkembangan yang telah dilakukan oleh PT. PNM sehingga meluas menjadi salah satu lembaga keuangan khusus.

PNM didirikan pada 1999 berdasarkan peraturan pemerintah RI No. 38/99 tanggal 29 Mei 1999, yang disahkan oleh menteri kehakiman melalui peraturan No. C-11.609.HT.01.TH.99 tanggal 23 Juni 1999, serta dikukuhkan melalui SK Menteri Keuangan No. 487/KMK.017.1999 tanggal 13 Oktober 1999. Atas dikeluarkannya SK Menteri Keuangan tersebut, PNM resmi menjadi koordinator penyalur kredit program eks

---

<sup>69</sup> Siti Hadijah, "Investasi Sektor Riil: Pengertian, Jenis dan Tips Sukses Investasi untuk Pemula," 2021, <https://www.cermati.com/artikel/investasi-sektor-riil-pengertian-jenis-dan-tipssukses-investasi-untuk-pemula>. pada Tanggal 19 Februari 2022, Pukul 14:00 Wib

BLBI yang sebelumnya dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Program eks BLBI merupakan program dimana terdapat anggota BLBI untuk menjaga aset tanah yang mana tidak menjadi tanah liar. Sejak didirikan pada tahun 1999, PNM belum pernah mengalami pergantian nama.<sup>70</sup>

#### Gambar 4.1

##### Logo PT PNM Mekaar



Sumber : Dokumentasi PT PNM

Logo perusahaan PNM mengindikasikan bahwa Mekaar merupakan bagian integral dari PT Permodalan Nasional Madani. Penulisan nama "mekaar" dengan huruf kecil melambangkan sikap rendah hati dan dedikasi dalam melayani masyarakat. Simbol daun dalam logo mewakili kesejahteraan dan keberlanjutan, mencerminkan misi Mekaar untuk meningkatkan taraf hidup dan memberikan arahan agar masyarakat bisa meraih kehidupan yang lebih baik. Bentuk daun yang menyebar juga melambangkan keterbukaan serta perkembangan yang dinamis. Mekaar dirancang sebagai program inklusif yang melibatkan seluruh lapisan masyarakat sebagai mitra dalam mewujudkan kesejahteraan bersama.

<sup>70</sup> Redaksi PUBinfo, "PT. PNM - PT Permodalan Nasional Madani," PT.PNM, 2019, <https://www.pubinfo.id/instansi-311-pt-pnm--pt-permodalan-nasional-madani-.html>. pada Tanggal 17 Februari 2022, Pukul 08:00 Wib.

## 2. Visi Misi Permodalan Nasional Madani

### a. Visi

Bertransformasi menjadi institusi finansial unggulan dengan fokus pada layanan prima, penguatan kapasitas, dan inovasi nilai guna secara terus-menerus untuk mendukung pelaku usaha ultra mikro, mikro, dan kecil.

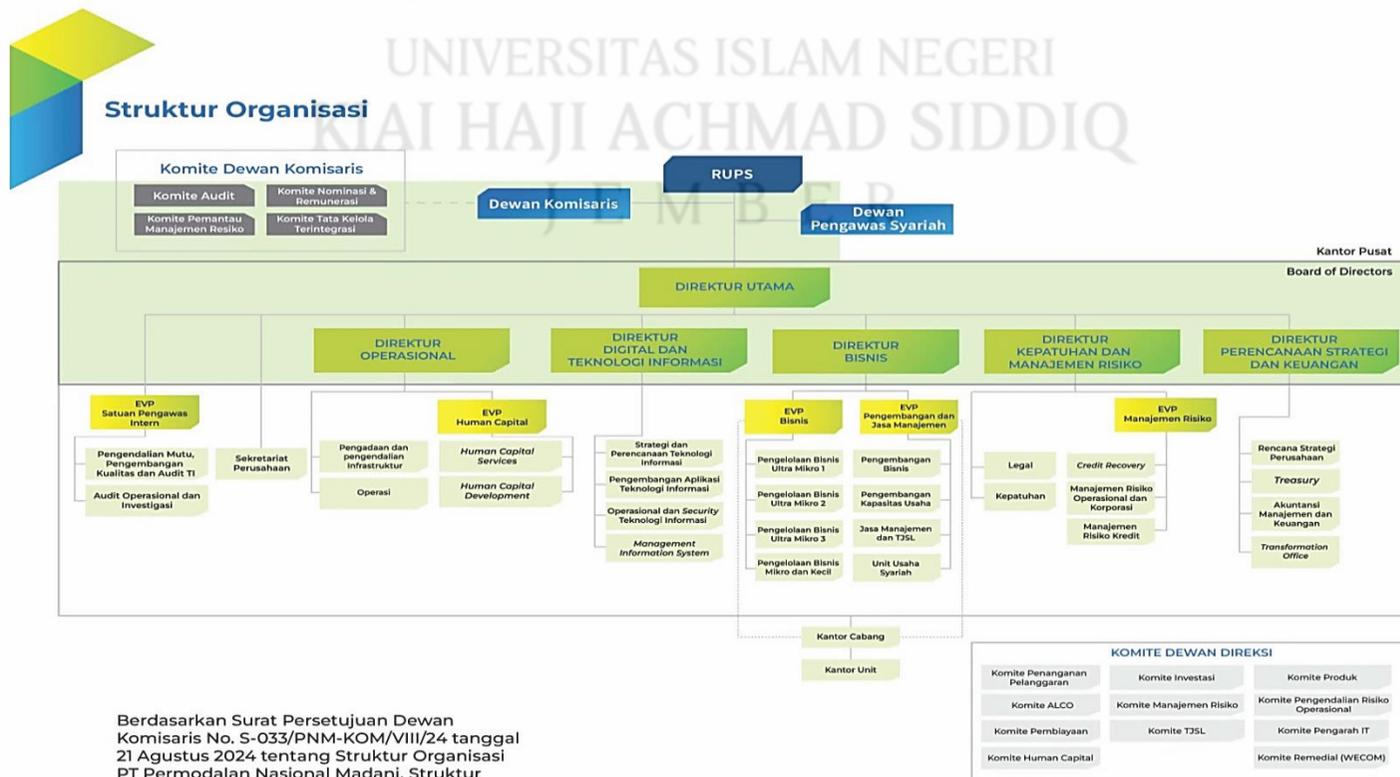
### b. Misi

- 1) Menyediakan akses pembiayaan yang jauh lebih luas untuk pelaku usaha ultra mikro, mikro, dan kecil, sekaligus mengimplementasikan pemberdayaan yang berkelanjutan sehingga mampu meningkatkan kapasitas usaha pelanggan secara signifikan dan memberikan manfaat nyata.
- 2) Menguatkan performa bisnis dengan terus meningkatkan profit melalui pertumbuhan pendapatan yang stabil, mengadopsi inovasi demi efisiensi dan efektivitas operasional, menerapkan pengelolaan risiko yang ketat, serta menjaga tata kelola perusahaan yang transparan dan akuntabel.
- 3) Membangun dan memperluas ekosistem bisnis dengan peran aktif dalam kontribusi finansial serta menciptakan sumber pertumbuhan yang berkelanjutan bagi nasabah mikro dan kecil dalam struktur holding ultra mikro.
- 4) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan produktivitas dan kompetensi pegawai sehingga menjadi tenaga



5. Struktur PT Permodalan Nasional Madani

Gambar 4.2  
Struktur Organisasi



Berdasarkan Surat Persetujuan Dewan Komisaris No. S-033/PNM-KOM/VIII/24 tanggal 21 Agustus 2024 tentang Struktur Organisasi PT Permodalan Nasional Madani, Struktur Organisasi Perusahaan per 21 Agustus 2024

## B. Penyajian Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif untuk menyajikan uraian rinci tentang ciri-ciri personal, kejadian, kondisi, dan komunitas tertentu. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang memuat 16 item pernyataan, yang dibagi ke dalam empat kategori variabel: Keputusan Konsumen (X1) dengan 4 pernyataan, Aksesibilitas (X2) dengan 4 pernyataan, Prosedur Kredit (X3) dengan 4 pernyataan, dan Keputusan Pengambilan Kredit (Y) dengan 4 pernyataan. Kuesioner tersebut dibagikan kepada 68 nasabah PNM Cabang Mlandingan Situbondo, khususnya yang berdomisili di Desa Sumber Pinang.

### 1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan nasabah PNM Cabang Mlandingan Situbondo, khususnya yang berdomisili di desa Sumber Pinang, sebagai partisipan. Sebanyak 68 nasabah dijadikan responden, dengan metode pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner secara langsung dalam bentuk cetak.

#### a. Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4. 1**  
**Usia Responden**

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	21- 30tahun	18	26%
2.	31-40 tahun	21	31%
3.	41-50 tahun	15	22%
4.	51-68 tahun	14	21%
Total		68	100%

**Sumber:** Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan data yang tercantum pada tabel 4.1, kelompok usia 21-30 tahun terdiri dari 18 orang atau 26% dari total responden, kelompok usia 31-40 tahun mencapai 21 orang atau 31%, kelompok usia 41-50 tahun berjumlah 15 orang atau 22%, sedangkan kelompok usia 51-68 tahun terdapat 14 orang atau 21%. Kelompok usia 31–40 tahun mencatatkan representasi terbanyak di antara para responden, mencapai puncak distribusi usia dengan angka 31%.

b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	0	0%
2.	Perempuan	68	100%
Total		68	100%

**Sumber:** Data diolah peneliti, 2025

Berdasar pada tabel 4.2, tidak ada responden laki-laki yang ikut serta (0%), sementara seluruh responden sebanyak 68 orang merupakan perempuan (100%). Dengan demikian, data menunjukkan bahwa seluruh partisipan penelitian terdiri dari perempuan tanpa adanya representasi laki-laki.

c. Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.3**  
**Pekerjaan Responden**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Buruh Pabrik	11	16%
2.	Ibu rumah Tangga	41	60%
3.	Pedagang	4	6%
4.	Petani	12	18%
Total		68	100%

**Sumber:** Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan data pada tabel 4.3, terlihat jika 16% responden bekerja sebagai buruh pabrik (11 orang), 60% merupakan ibu rumah tangga (41 orang), 6% berprofesi sebagai pedagang (4 orang), dan 18% adalah petani (12 orang). Dengan demikian, mayoritas responden berasal dari kelompok ibu rumah tangga, yang mencapai 60% dari keseluruhan sampel.

d. Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan

**Tabel 4.4**  
**Penghasilan per Bulan Responden**

No.	Penghasilan per Bulan	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang dari Rp1.000.000	24	35%
2.	Rp1.000.000-Rp5.000.000	44	65%
3.	Lebih dari Rp5.000.000	0	0%
Total		68	100%

**Sumber:** Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 4.4, sebanyak 35% responden (24 orang) memiliki penghasilan bulanan di bawah Rp1.000.000, sedangkan mayoritas, yakni 65% responden (44 orang), berpenghasilan antara Rp1.000.000 hingga Rp5.000.000 per bulan. Tidak ada responden yang berpenghasilan lebih dari Rp5.000.000. Dengan demikian, kelompok penghasilan Rp1.000.000-Rp5.000.000 menjadi yang paling dominan di antara responden, mencapai 65%.

2. Statistik Deskriptif

Dalam studi ini, pendekatan statistik deskriptif dimanfaatkan untuk merangkum data secara menyeluruh tanpa bermaksud menyimpulkan secara general. Tujuannya adalah memberikan potret singkat dan

representatif atas respons partisipan terhadap berbagai variabel penelitian. Hasil pengolahan data ditampilkan melalui tabel yang menyajikan ukuran pemusatan, seperti rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), serta nilai yang paling sering muncul (*modus*). Penilaian terhadap pernyataan menggunakan Skala Likert lima poin, di mana respons "Sangat Tidak Setuju" diberi skor 1, "Tidak Setuju" 2, "Ragu-ragu" 3, "Setuju" 4, dan "Sangat Setuju" 5. Melalui sistem penilaian ini, hasil rekapitulasi data dari setiap variabel baik independen maupun dependen ditampilkan dalam format yang sistematis dan informatif sebagai berikut:

- a. Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Keputusan Konsumen ( $X_1$ )

**Tabel 4.5**  
**Hasil Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel**  
**Keputusan Konsumen**

No.	Pernyataan	Skala Likert					Jumlah	Nilai Pusat
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju		
1.	Saya memilih mengambil kredit di PNM karena merasa membutuhkan untuk modal usaha	7 10,2%	27 39,7%	6 8,8%	20 29,4%	8 11,7%	68 100%	Mean: 2,9 Median: 2,5 Modus: 2
2.	Saya memiliki keyakinan bahwa mengambil kredit di PNM adalah keputusan yang tepat.	5 7,3%	7 10,2%	6 8,8%	28 41,1%	22 32,3%	68 100%	Mean: 3,8 Median: 4 Modus: 4
3.	Saya mengambil kredit karena dorongan dari	11 16,1%	24 35,2%	0 0%	22 32,3%	11 16,1%	68 100%	Mean: 2,9 Median:

	keluarga atau teman.							2 Modus: 2
4.	Saya sering merekomendasikan PNM kepada orang lain.	0 0%	0 0%	3 4,4%	38 55,8%	27 39,7%	68 100%	Mean: 4,3 Median: 4 Modus: 4

Merujuk pada Tabel 4.5, rekapitulasi hasil analisis deskriptif terhadap tanggapan responden mengenai variabel Keputusan Konsumen (X1), yang melibatkan 68 nasabah PNM Cabang Mlandingan Situbondo di Desa Sumber Pinang, menunjukkan pola distribusi berikut:

Pernyataan 1: Sebagian besar responden (39,7%) tidak menyetujui pernyataan tersebut, sedangkan yang setuju berjumlah 29,4%. Rata-rata skor (mean) berada di angka 2,9, dengan median 2,5 dan modus 2.

Pernyataan 2: Mayoritas responden menunjukkan persetujuan (41,1%) dan sangat setuju (32,2%), menghasilkan nilai tengah yang relatif tinggi, yaitu mean 3,8, median 4, dan modus 4.

Pernyataan 3: Proporsi terbanyak ditemukan pada kategori Tidak Setuju (35,2%), diikuti oleh Setuju dan Sangat Setuju (masing-masing 32,3% dan 16,1%). Skor rata-rata tetap di angka 2,9, median 2, dan modus tidak disebutkan (tidak tersedia).

Pernyataan 4: Seluruh responden menunjukkan kecenderungan positif; tidak ada yang menyatakan ketidaksetujuan. Mayoritas

memilih Setuju (55,8%) dan Sangat Setuju (39,7%), dengan mean sebesar 4,3, median 4, dan modus 4.

- b. Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Aksesibilitas ( $X_2$ )

**Tabel 4.6**  
**Hasil Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel**  
**Aksesibilitas**

No	Pernyataan	Skala Likert					Jumlah	Nilai Pusat
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju		
1.	Saya mendapatkan informasi yang cukup terkait produk kredit yang ditawarkan oleh PNM.	1 1,4%	2 2,9%	21 30,8%	15 22%	29 42,6%	68 100%	Mean: 4 Median: 4 Modus: 5
2.	Saya tidak mengalami kendala jarak jauh atau transportasi ketika ingin mengambil kredit pada PNM.	2 2,9%	0 0%	21 30,8%	15 22%	30 44,1%	68 100%	Mean: 4 Median: 4 Modus: 5
3.	Saya merasa mendapatkan akses kredit yang sama dengan nasabah lainnya.	1 1,4%	0 0%	24 35,2%	18 26,4%	25 36,7%	68 100%	Mean: 3,9 Median: 4 Modus: 5
4.	PNM memberikan kemudahan	4 5,8%	7 10,2%	19 27,9%	17 25%	21 30,8%	68 100%	Mean: 3,6 Median: 4 Modus: 5

bagi saya dalam membayar cicilan.								
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Berdasarkan tabel 4.6, hasil statistik deskriptif dari angket jawaban responden pada variabel Aksesibilitas ( $X_2$ ) yang terdiri dari 68 nasabah PNM Cabang Mlandingan Situbondo terkhusus yang ada di desa Sumber Pinang menunjukkan hasil sebagai berikut: pada pernyataan 1, 1 orang (1,4%) memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 2 orang (2,9%) memilih Tidak Setuju (TS), 21 orang (30,8%) memilih Ragu-ragu (RG), 15 orang (22%) memilih Setuju (S), dan 29 orang (42,6%) memilih Sangat Setuju (SS). Nilai pusat untuk pernyataan 1 memiliki mean 4, median 4, dan modus 5.

Untuk pernyataan 2, terdapat 2 orang (2,9%) memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 0 orang (0%) memilih Tidak Setuju (TS), 21 orang (30,8%) memilih Ragu-ragu (RG), 15 orang (22%) memilih Setuju (S), dan 30 orang (44,1%) memilih Sangat Setuju (SS). Nilai pusat untuk pernyataan 2 memiliki mean sebesar 4, median 4, dan modus 5.

Untuk pernyataan 3, terdapat 1 orang (1,4%) memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 0 orang (0%) memilih Tidak Setuju (TS), 24 orang (35,2%) memilih Ragu-ragu (RG), 18 orang (26,4%) memilih Setuju (S), dan 25 orang (36,7%) memilih Sangat Setuju (SS). Nilai pusat untuk pernyataan 3 memiliki mean sebesar 3,9, median 4, dan modus 5.

Untuk pernyataan 4, terdapat 4 orang (5,8%) memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 7 orang (10,2%) memilih Tidak Setuju, 19 orang (27,9%) memilih Ragu-ragu (RG), 17 orang (25%) memilih Setuju (S), dan 21 orang (30,8%) memilih Sangat Setuju (SS). Nilai pusat untuk pernyataan 4 memiliki mean sebesar 3,6, median 4, dan modus 5.

- c. Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Prosedur Kredit ( $X_3$ )

**Tabel 4.7**  
**Hasil Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel**  
**Prosedur Kredit**

No.	Pernyataan	Skala Likert					Jumlah	Nilai Pusat
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju		
1.	Saya merasa prosedur pengajuan kredit di PNM Mekaar syariah sangat sederhana	3 4,4%	10 14,7%	14 20,5%	14 20,5%	27 39,7%	68 100%	Mean:3,76 Median: 4 Modus: 5
2.	Waktu pencairan kredit di PNM Mekaar Syariah cukup cepat	2 2,9%	3 4,4%	13 19,1%	18 26,4%	32 47%	68 100%	Mean: 4,1 Median: 4 Modus: 5
3.	Persyaratan yang diminta untuk	1 1,4%	4 5,8%	14 20,5%	20 29,4%	29 42,6%	68 100%	Mean: 4 Median: 4 Modus: 5

	pengajuan kredit gampang dipenuhi.							
4.	Saya tidak mengalami kendala berarti saat mengajukan kredit.	1 1,4%	3 4,4%	17 25%	16 23,5%	31 45,5%	68 100%	Mean: 4 Median: 4 Modus: 5

Mengacu pada Tabel 4.7, hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel Prosedur Kredit (X3) menunjukkan bahwa mayoritas dari 68 responden, yakni nasabah PNM Cabang Mlandingan Situbondo di Desa Sumber Pinang, memberikan tanggapan yang cenderung positif terhadap prosedur kredit yang berlaku.

Pada pernyataan pertama, sebanyak 39,7% responden menyatakan Sangat Setuju, diikuti oleh 20,5% yang Setuju. Hanya sebagian kecil yang Tidak Setuju (14,7%) atau Sangat Tidak Setuju (4,4%). Nilai mean sebesar 3,76 dengan median 4 dan modus 5 menunjukkan kecenderungan respons yang tinggi.

Pernyataan kedua memperoleh respons yang lebih kuat, dengan 47% menyatakan Sangat Setuju dan 26,4% Setuju. Penolakan terhadap pernyataan ini sangat rendah (hanya 7,3% secara total). Nilai mean 4,1 serta median dan modus masing-masing 4 dan 5 memperkuat kesan bahwa responden menilai prosedur kredit secara sangat positif.

Pada pernyataan ketiga, 42,6% responden menjawab Sangat Setuju dan 29,4% Setuju, sedangkan tanggapan negatif hampir tidak

ditemukan. Nilai pusat data menunjukkan mean 4, median 4, dan modus 5.

Pernyataan keempat juga memperlihatkan kecenderungan serupa: mayoritas responden menyatakan Sangat Setuju (45,5%) dan Setuju (23,5%), sementara tanggapan negatif tetap rendah. Nilai mean, median, dan modus masing-masing sebesar 4, 4, dan 5.

Secara keseluruhan, tanggapan responden menunjukkan persepsi yang sangat positif terhadap prosedur kredit yang diterapkan. Dominasi skor tinggi pada keempat pernyataan menandakan bahwa kebijakan dan tata cara pemberian kredit oleh PNM dinilai jelas, mudah dipahami, dan diterima dengan baik oleh nasabah.

d. Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel

Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

**Tabel 4.8**  
**Hasil Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel**  
**Keputusan Pengambilan Kredit**

No.	Pernyataan	Skala Likert					Jumlah	Nilai Pusat
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju		
1.	Saya memutuskan untuk mengambil kredit di PNM karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi.	2 2,9%	4 5,8%	19 27,9%	12 17,6%	31 45,5%	68 100%	Mean: 3,9 Median: 4 Modus: 5
2.	Saya puas dengan pelayanan karyawan PNM dalam proses	2 2,9%	1 1,4%	13 19,1%	16 23,5%	36 52,9%	68 100%	Mean: 4,2 Median:

	pengajuan kredit.							5 Modus: 5
3.	Saya merasa nyaman dengan fasilitas kredit yang ditawarkan oleh PNM .	1 1,4%	2 2,9%	21 30,8%	15 22%	29 42,6%	68 100%	Mean: 4 Median: 4 Modus: 5
4.	Saya mempertimbangkan pelayanan yang diberikan sebelum mengambil kredit kembali.	2 2,9%	0 0%	21 30,8%	15 22%	30 44,1%	68 100%	Mean: 4 Median: 4 Modus: 5

Berdasarkan tabel 4.8, hasil statistik deskriptif dari angket jawaban responden pada variabel Keputusan Pengambilan Kredit (Y) yang terdiri dari 68 nasabah PNM Cabang Mlandingan Situbondo terkhusus yang ada di desa Sumber Pinang menunjukkan hasil sebagai berikut: pada pernyataan 1, 2 orang (2,9%) memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 4 orang (5,8%) memilih Tidak Setuju (TS), 19 orang (27,9%) memilih Ragu-ragu (RG), 12 orang (17,6%) memilih Setuju (S), dan 31 orang (45,5%) memilih Sangat Setuju (SS). Nilai pusat untuk pernyataan 1 memiliki mean sebesar 3,9, median 4, dan modus 5.

Untuk pernyataan 2, terdapat 2 orang (2,9%) memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 1 orang (1,4%) memilih Tidak Setuju, 13 orang (19,1%) memilih Ragu-ragu (RG), 16 orang (23,5%) memilih Setuju (S), dan 36 orang (52,9%) memilih Sangat Setuju (SS). Nilai pusat untuk pernyataan 2 memiliki mean sebesar 4,2, median 5, dan modus 5.

Untuk pernyataan 3, terdapat 1 orang (1,4%) memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 2 orang (2,9%) memilih Tidak Setuju (TS), 21 orang (30,8%) memilih Ragu-ragu (RG), 15 orang (22%) memilih Setuju (S), dan 29 orang (42,6%) memilih Sangat Setuju (SS). Nilai pusat untuk pernyataan 3 memiliki mean sebesar 4, median 4, dan modus 5.

Untuk pernyataan 4, terdapat 2 orang (2,9%) memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 0 orang (0%) memilih Tidak Setuju (TS), 21 orang (30,8%) memilih Ragu-ragu (RG), 15 orang (22%) memilih Setuju (S), dan 30 orang (44,1%) memilih Sangat Setuju (SS). Nilai pusat untuk pernyataan 4 memiliki mean sebesar 4, median 4, dan modus 5.

### **C. Analisis Dan Pengujian Hipotesis**

#### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

##### **a. Uji validitas**

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel yang hendak diteliti secara akurat. Evaluasi ini juga bertujuan untuk menilai sejauh mana masing-masing butir pertanyaan dalam kuesioner dapat merepresentasikan konsep yang ingin diukur dari sudut pandang konsumen.

Dalam penelitian ini, keabsahan setiap item diuji melalui metode komparatif, yaitu dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Perhitungan

dilakukan menggunakan derajat kebebasan (df) yang ditentukan melalui rumus  $df = n - 2$ , di mana n merupakan jumlah total responden.

Dengan melibatkan 68 responden, maka nilai df dalam penelitian ini adalah 66. Berdasarkan tabel distribusi nilai kritis, diketahui bahwa pada  $df = 66$  dan  $\alpha = 0,05$ , nilai r tabel adalah sebesar 0,2387. Dengan acuan ini, suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung  $> 0,2387$ , dan tidak valid jika nilai r hitung  $< 0,2387$ .

Sebagai pelengkap, tingkat signifikansi (sig) juga menjadi pertimbangan. Bila  $sig < 0,05$ , maka item dikategorikan valid; sebaliknya, jika  $sig > 0,05$ , maka item dianggap tidak memenuhi syarat validitas.

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Item Pertanyaan	Alpha (A)	r <sub>tabel</sub>	r <sub>hitung</sub>	Keterangan
1	Keputusan Konsumen (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,05	0,238	0,898	Valid
		X1.2	0,05	0,238	0,699	Valid
		X1.3	0,05	0,238	0,899	Valid
		X1.4	0,05	0,238	0,312	Valid
2	Aksesibilitas (X <sub>2</sub> )	X2.1	0,05	0,238	0,887	Valid
		X2.2	0,05	0,238	0,910	Valid
		X2.3	0,05	0,238	0,908	Valid
		X2.4	0,05	0,238	0,878	Valid
3	Prosedur Kredit (X <sub>3</sub> )	X3.1	0,05	0,238	0,751	Valid
		X3.2	0,05	0,238	0,746	Valid
		X3.3	0,05	0,238	0,781	Valid
		X3.4	0,05	0,238	0,765	Valid
4	Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	X4.1	0,05	0,238	0,815	Valid
		X4.2	0,05	0,238	0,699	Valid
		X4.3	0,05	0,238	0,878	Valid
		X4.4	0,05	0,238	0,855	Valid

Sumber: lampiran 8

Berdasarkan hasil yang tertera dalam tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid, karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi guna mengetahui apakah data yang diperoleh tetap konsisten ketika diuji kembali. Reliabilitas instrumen diukur menggunakan metode *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ), yang menunjukkan konsistensi internal jawaban responden. Sebuah variabel dianggap reliabel jika nilai  $\alpha$  lebih dari 0,60, menandakan bahwa instrumen tersebut cukup stabil dan dapat dipercaya.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Alpha</i> ( $\alpha$ )	Keterangan
1	Keputusan Konsumen ( $X_1$ )	0,723	0,60	Reliabel
2	Aksesibilitas ( $X_2$ )	0,920	0,60	Reliabel
3	Prosedur Kredit ( $X_3$ )	0,932	0,60	Reliabel
4	Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	0,827	0,60	Reliabel

Sumber: lampiran 8

Berdasarkan data pada tabel sebelumnya, seluruh variabel menunjukkan nilai Cronbach Alpha yang melampaui ambang batas 0,60. Dengan demikian, keempat variabel tersebut dapat dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menilai apakah distribusi data mengikuti pola normal. Dalam studi ini, pengujian dilakukan melalui metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, dengan acuan bahwa data dikatakan normal apabila nilai signifikansi melebihi 0,05.

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.81026102
Most Extreme Differences	Absolute	0.105
	Positive	0.093
	Negative	-0.105
Test Statistic		0.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063 <sup>c</sup>

Sumber: lampiran 8

Berdasarkan hasil uji, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,063 yang melebihi ambang batas 0,05, menunjukkan bahwa data dalam penelitian *ini* mengikuti distribusi normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya interdependensi antar *variabel* independen dalam suatu model regresi. Idealnya, variabel bebas tidak saling berkorelasi secara signifikan agar model tetap valid. Indikasi adanya multikolinearitas

muncul apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) melebihi angka 10, yang menunjukkan potensi masalah dalam kestabilan model.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Tolerance	VIF
Keputusan Konsumen	0,728	0,469
Aksesibilitas	1,331	0,188
Prosedur Kredit	0,364	0,717

Sumber: lampiran 8

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa uji multikolinearitas pada model regresi tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel independen. Hal ini terlihat dari nilai tolerance untuk setiap variabel independen  $> 0,10$ . Selain itu, nilai VIF untuk masing-masing variabel independen  $< 10$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang digunakan tidak mengalami multikolinearitas dalam regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah *terdapat* ketidakkonsistenan varians error antar observasi dalam model regresi. Penelitian ini menggunakan Uji Park sebagai metode deteksi, dengan kriteria bahwa model dianggap bebas dari gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi (Sig.) melebihi 0,05.

**Tabel 4.13****Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Sig.
keputusan konsumen	0.794
Aksesibilitas	0.908
prosedur kredit	0.545

Sumber : lampiran 8

berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa nilai Sig. untuk setiap variabel  $> 0,05$ . dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t Parsial

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen *memiliki* pengaruh secara individu atau parsial terhadap variabel dependen. Jika  $t$  hitung  $> t$  tabel maka  $H_a$  diterima, berarti variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai  $t$  tabel dapat diperoleh melalui rumus :

$$t = (a/2 ; n-k-1)$$

keterangan :

$a$  = tingkat kepercayaan 95% = 0,05

$n$  = jumlah sampel

$k$  = jumlah variabel independen (bebas)

berdasarkan rumus di atas maka dapat diketahui bahwa  $\alpha = 0,05$  dengan perhitungan bahwa  $t = (0,05/2 ; 68-3-1) = 0,025 ; 64 = 1,99$

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji t Parsial**

Model	T	Sig.
Keputusan Konsumen	2,303	0,025
Aksesibilitas	2,216	0,030
Prosedur Kredit	2,093	0,040

Sumber: Lampiran 8

Analisis uji t sebagai berikut :

- a) Pengaruh variabel Keputusan Konsumen terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Hasil uji t pada variabel Keputusan Konsumen (X1)

secara parsial menunjukkan nilai signifikan terhadap variabel Keputusan Pengambilan Kredit (Y) adalah  $0,025 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,303 >$  nilai t tabel  $1,997$ . Secara parsial variabel Keputusan Konsumen (X1) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y) berpengaruh signifikan.

- b) Pengaruh variabel Aksesibilitas terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Hasil uji t pada variabel Aksesibilitas (X2) secara parsial menunjukkan nilai signifikan terhadap variabel Keputusan Pengambilan Kredit (Y) adalah  $0,030 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,216 >$  nilai t tabel  $1,997$ . Secara parsial variabel

Aksesibilitas (X2) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y) berpengaruh signifikan.

c) Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Hasil uji t pada variabel Prosedur Kredit (X3) secara parsial menunjukkan nilai signifikan terhadap variabel Keputusan Pengambilan Kredit (Y) adalah  $0,040 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,093 >$  nilai t tabel  $1,997$ . Secara parsial variabel Aksesibilitas (X2) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y) berpengaruh signifikan.

b. Uji f Simultan

Uji F bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengaruh dianggap signifikan jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel. Dengan tiga variabel independen ( $k = 3$ ) dan jumlah sampel 68 ( $n = 68$ ), maka derajat bebas adalah 3 ; 65, dan nilai  $F$  tabel yang diperoleh adalah 2,746.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji f Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>			
	Model	F	Sig.
1	Regression	7.314	.000 <sup>b</sup>
	Residual		
	Total		

Sumber: Lampiran 8

Berdasarkan hasil uji f pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan  $f$  hitung  $> f$  tabel yaitu  $7,314 > 2,746$ . Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa model penelitian diterima atau ada pengaruh secara simultan variabel keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode regresi linier berganda diterapkan guna mengevaluasi adanya dampak bermakna, baik secara individual maupun kolektif, dari sejumlah variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized Coefficients
Model		B
1	(Constant)	25.367
	Keputusan Konsumen	-0,226
	Aksesibilitas	-0,257
	Prosedur Kredit	-0,185

Sumber : lampiran 8

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

$$Y = 25,367 + (-0,226) + (-0,257) + (-0,185)$$

Dari hasil uji regresi linier di atas dapat dipaparkan bahwa :

- Nilai konstanta keputusan pengambilan kredit sebesar 25,367.
- Koefisien regresi keputusan konsumen sebesar -0,226.
- Koefisien regresi aksesibilitas sebesar -0,257.
- Koefisien regresi prosedur kredit sebesar -0,185.

## 5. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Nilai  $R^2$  berada dalam rentang 0-1. Jika nilai  $R^2$  rendah, itu menandakan bahwa variabel-variabel independen hanya sedikit menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Sebaliknya, jika nilainya mendekati 1, berarti variabel independen hampir sepenuhnya mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi pada variabel dependen.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>	
<b>Model</b>	<b>R Square</b>
1	0,255
a. Predictors: (Constant), Prosedur Kredit, Aksesibilitas, Keputusan Konsumen	

Sumber: Lampiran 8

Hasil analisis koefisien determinasi dalam tabel menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,255, yang berarti variabel keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit bersama-sama menjelaskan 25,5% variasi dalam keputusan pengambilan kredit di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo. Sementara itu, 74,5% variasi keputusan tersebut disebabkan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam studi ini.

## D. Pembahasan

Pada bagian ini akan dijabarkan secara mendalam hasil-hasil yang muncul setelah pelaksanaan uji hipotesis guna menjawab pertanyaan penelitian, mengkaji temuan-temuan tersebut secara kritis, serta mengeksplorasi dampak tambahan yang timbul dari hasil penelitian ini. Adapun pembahasan yang disajikan dalam penelitian ini mencakup hal-hal berikut:

### 1. Pengaruh Keputusan Konsumen Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo

Analisis uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2,303 lebih besar dibandingkan t tabel yang bernilai 1,997, serta nilai signifikansi 0,025 berada di bawah ambang 0,05. Hal ini menandakan adanya pengaruh yang bermakna secara statistik antara variabel keputusan konsumen terhadap keputusan pengambilan kredit. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H1) dinyatakan benar dan hipotesis nol (H0) ditolak. Secara khusus, keputusan konsumen terbukti memiliki dampak signifikan pada keputusan pengambilan kredit di PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo.

Temuan ini dijelaskan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dari Icek Ajzen, yang menyatakan bahwa niat adalah faktor utama yang mengarahkan perilaku. Niat tersebut dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma sosial, dan persepsi kontrol terhadap perilaku tersebut.

Dalam konteks ini, keputusan konsumen dapat dikaitkan secara langsung dengan komponen sikap terhadap perilaku, karena sikap mencerminkan penilaian positif atau negatif konsumen terhadap tindakan mengambil kredit. Semakin positif sikap konsumen terhadap manfaat, kemudahan, dan kehalalan produk pembiayaan yang ditawarkan, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk memutuskan mengambil kredit. Sikap ini terbentuk dari pengalaman, informasi, serta persepsi terhadap risiko dan keuntungan, yang pada akhirnya memengaruhi niat dan perilaku aktual sesuai dengan kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB).

Penelitian ini mengonfirmasi temuan Liling Listyawati dan rekan-rekannya, yang menunjukkan bahwa keputusan konsumen sangat menentukan dalam proses pengambilan kredit. Mereka menekankan bahwa aspek-aspek internal seperti sikap, motivasi, pengetahuan, dan pendapatan jauh lebih kuat dampaknya dibandingkan faktor dari luar. Selain itu, riset yang dilakukan oleh Muhamad Subhan dan kolega mengungkapkan bahwa kondisi ekonomi masyarakat menjadi alasan utama mereka memilih menggunakan layanan koperasi (KSU), sementara pengaruh sosial dari teman sekerja dan keluarga juga berperan dalam mendorong individu mengikuti keputusan serupa. Kesimpulan dari kedua penelitian ini mempertegas bahwa keputusan kredit dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal pribadi dan tekanan sosial.

## **2. Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo**

Hasil uji t pada aksesibilitas terhadap keputusan pengambilan kredit memperoleh nilai t hitung  $2,216 > t$  tabel  $1,997$  dengan signifikansi  $0,030 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel aksesibilitas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H2) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Artinya, secara parsial aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo.

Hasil ini bisa dijelaskan lewat *Theory of Planned Behavior* (TPB) dari Icek Ajzen, yang menyatakan bahwa niat adalah kunci perilaku, dipengaruhi oleh sikap, norma sosial, dan kontrol yang dirasakan atas tindakan tersebut.

Dalam konteks ini, aksesibilitas dapat dikaitkan secara langsung dengan komponen *perceived behavioral control*. Ketika nasabah merasakan bahwa layanan kredit mudah diakses—baik dari segi lokasi kantor, kemudahan prosedur, fleksibilitas waktu, maupun ketersediaan informasi dan pelayanan—mereka akan merasa lebih mampu dan memiliki kendali dalam melakukan pengambilan kredit. Hal ini memperkuat niat mereka untuk mengambil kredit dan pada akhirnya mendorong realisasi perilaku tersebut. Sebaliknya, jika akses ke layanan kredit dirasakan sulit

atau penuh hambatan, maka persepsi kendali atas perilaku menurun, sehingga menurunkan pula niat untuk mengambil kredit. Oleh karena itu, kemudahan akses tidak hanya berperan sebagai fasilitas fisik atau administratif, tetapi juga membentuk persepsi konsumen tentang kemampuannya dalam mengakses dan memanfaatkan produk kredit.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung asumsi dasar dalam TPB, di mana peningkatan aksesibilitas layanan kredit berkontribusi terhadap peningkatan keputusan pengambilan kredit melalui penguatan *perceived behavioral control*. Lembaga keuangan, khususnya PT PNM, dapat mempertimbangkan aspek aksesibilitas sebagai strategi untuk mendorong pertumbuhan penyaluran kredit yang lebih efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Etty Harya Ningsi dan Lambok Manurung yang menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh signifikan pada keputusan mengambil kredit. Artinya, dalam konteks penelitian tersebut, kemudahan akses terhadap lembaga keuangan justru mendorong masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas kredit.

Penelitian Abdul Hamid dan rekan-rekannya juga mengungkapkan bahwa aksesibilitas menjadi faktor penting yang memengaruhi ketertarikan masyarakat dalam menggunakan layanan bank syariah. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan akses yang dirasakan masyarakat berbanding lurus dengan minat mereka untuk memakai produk perbankan syariah.

### 3. Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo

Hasil uji t pada prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit memperoleh nilai t hitung  $2,093 > t$  tabel  $1,997$  dengan signifikansi  $0,040 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H3) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Artinya, secara parsial prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo.

Temuan ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen, di mana perilaku individu dipengaruhi oleh niat (*intention*), yang terbentuk dari tiga komponen utama: sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi terhadap kontrol perilaku (*perceived behavioral control*).

Dalam konteks ini, prosedur kredit berperan dalam membentuk persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Ketika prosedur kredit dirasakan mudah, jelas, dan tidak memberatkan, nasabah akan merasa lebih mampu dan yakin untuk mengambil keputusan pembiayaan. Prosedur yang sederhana memperkuat persepsi bahwa mereka memiliki kontrol atas tindakan pengambilan kredit, sehingga meningkatkan niat dan

pada akhirnya mendorong perilaku nyata. Sebaliknya, apabila prosedur kredit terlalu kompleks, panjang, atau membingungkan, nasabah cenderung merasa tidak memiliki kendali atas prosesnya. Hal ini dapat menurunkan niat dan minat mereka untuk mengambil kredit, meskipun sikap terhadap kredit dan dorongan sosial dari lingkungan mungkin positif.

Temuan dalam penelitian ini konsisten dengan hasil studi sebelumnya. Penelitian oleh I Ketut Suardika mengungkap bahwa kemudahan prosedur kredit secara signifikan memengaruhi keputusan nasabah dalam mengakses pinjaman semakin sederhana prosesnya, semakin besar kemungkinan kredit diambil. Hal serupa ditegaskan dalam penelitian Novita Dewi Wulansari dan rekan-rekannya, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara prosedur kredit dan keputusan pembiayaan oleh nasabah. Dukungan tambahan juga datang dari studi Evi Hidayati Erviani dan Inayah Adi Sari, yang menemukan bahwa tata cara pemberian kredit turut menentukan keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

#### **4. Pengaruh Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo**

Hasil uji F pada keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit memperoleh nilai F hitung  $7,314 > F$  tabel  $2,746$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel keputusan konsumen,

aksesibilitas, dan prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H4) dan hipotesis nol (H0) ditolak. Artinya secara simultan keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo.

Temuan ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen, di mana perilaku individu dipengaruhi oleh niat (*intention*), yang terbentuk dari tiga komponen utama: sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi terhadap kontrol perilaku (*perceived behavioral control*).

Dalam konteks pengambilan kredit, ketiga komponen TPB dapat dijelaskan melalui variabel-variabel berikut:

1) Keputusan Konsumen → Sikap terhadap Perilaku

Keputusan konsumen menggambarkan sikap mereka terhadap pengambilan kredit. Ketika konsumen memiliki pandangan positif terhadap manfaat kredit (misalnya untuk menambah modal usaha), mereka akan lebih cenderung memiliki niat yang kuat untuk mengambil kredit. Sikap ini terbentuk dari faktor pribadi, psikologis, sosial, dan pelayanan yang mereka alami.

## 2) Aksesibilitas → Persepsi Kontrol Perilaku

Aksesibilitas mencerminkan persepsi kontrol perilaku, yaitu sejauh mana konsumen merasa mampu dan dimudahkan dalam mengakses layanan kredit. Jika prosedur mudah, lokasi terjangkau, dan informasi jelas, maka konsumen akan merasa memiliki kontrol yang tinggi untuk bertindak, sehingga meningkatkan niat mereka mengambil kredit.

## 3) Prosedur Kredit → Sikap dan Persepsi Kontrol

Prosedur kredit yang sederhana, cepat, dan tidak memberatkan akan memperkuat sikap positif terhadap pengambilan kredit serta meningkatkan persepsi kontrol. Konsumen merasa prosesnya tidak rumit dan mereka mampu menjalaninya, yang pada akhirnya memperkuat niat dan keputusan untuk mengambil kredit.

Ketiga variabel—keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit — secara konseptual mendukung komponen utama dalam *Theory of Planned Behavior*. Masing-masing berkontribusi dalam membentuk niat konsumen, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan pengambilan kredit. Dengan demikian, TPB menjadi dasar teoritis yang kuat dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut dalam penelitian ini.

Pada uji koefisien determinasi, nilai R square diperoleh 0,255 yang artinya bahwa semua variabel independen (Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, dan Prosedur Kredit) dapat mempengaruhi



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Dari analisis mendalam dan studi yang penulis lakukan mengenai Dampak Keputusan Konsumen, Kemudahan Akses, serta Proses Kredit terhadap Pilihan Pengambilan Kredit di PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo, dapat diambil simpulan utama sebagai berikut:

#### **1. Pengaruh Keputusan Konsumen Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo**

Variabel Keputusan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. hal ini ditunjukkan melalui uji t dengan hasil 2,303 dan nilai signifikansi  $0,025 < 0,05$ . Maka H1 yang menyatakan variabel keputusan konsumen berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo diterima dan H0 ditolak.

Temuan ini sesuai dengan *Theory of Planned Behavior (TPB)* yang dikemukakan oleh Ajzen, di mana attitude (sikap terhadap perilaku) menjadi faktor utama yang membentuk niat perilaku seseorang. Semakin baik faktor internal dan eksternal yang dimiliki oleh konsumen, seperti faktor pribadi, psikologis, sosial, dan pelayanan, maka semakin besar kecenderungan nasabah untuk mengambil kredit.

## **2. Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo**

Variabel Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. hal ini ditunjukkan melalui uji t dengan hasil 2,216 dan nilai signifikansi  $0,030 < 0,05$ . Maka H2 yang menyatakan variabel aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo diterima dan H0 ditolak.

Kemudahan dalam memperoleh informasi, proses pengajuan kredit yang sederhana, serta kesempatan akses yang sama bagi semua calon nasabah menjadi faktor yang mendorong keputusan pengambilan kredit. Hal ini selaras dengan komponen *perceived behavioral control* dalam *Theory of Planned Behavior*, yang menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan, maka semakin besar niat untuk melakukan suatu tindakan.

## **3. Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo**

Variabel Prosedur Kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. hal ini ditunjukkan melalui uji t dengan hasil 2,093 dan nilai signifikansi  $0,040 < 0,05$ . Maka H3 yang menyatakan variabel aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT

Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Mlandingan Situbondo diterima dan H0 ditolak.

Prosedur yang mudah dipahami, persyaratan yang ringan, serta proses yang cepat dapat meningkatkan keyakinan dan kenyamanan nasabah dalam pengajuan pembiayaan. Ini mendukung konsep *perceived behavioral control* dalam *Theory of Planned Behavior*, yang menyatakan bahwa kemudahan prosedur akan meningkatkan kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

#### **4. Pengaruh Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo**

Analisis uji F menunjukkan nilai Fhitung sebesar 7,314 yang melebihi  $F_{tabel}$  2,746, serta tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit mempunyai pengaruh simultan terhadap keputusan pengambilan kredit yang artinya H4 diterima dan H0 ditolak. Temuan ini memperkuat *Theory of Planned Behavior* (TPB), di mana sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kendali perilaku (*perceived behavioral control*) berkontribusi membentuk niat yang kemudian diwujudkan dalam perilaku nyata, yaitu pengambilan keputusan kredit oleh nasabah.

## B. Saran-Saran

Dari hasil olah data dan pembahasan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh negatif dari keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit, pihak manajemen perlu:

- a. Meningkatkan aksesibilitas layanan, baik secara fisik (lokasi kantor, waktu pelayanan) maupun digital (layanan informasi online), agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.
- b. Menyederhanakan prosedur pengajuan pembiayaan agar lebih transparan, cepat, dan tidak membingungkan, sehingga tidak menurunkan minat masyarakat dalam mengambil pembiayaan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini hanya dilakukan di satu cabang PNM dan menggunakan tiga variabel. Peneliti selanjutnya disarankan:

- a. Menambah variabel lain seperti tingkat literasi keuangan, persepsi risiko, atau pengaruh sosial, yang mungkin juga memengaruhi keputusan pengambilan kredit.
- b. Melakukan penelitian komparatif antar daerah atau lembaga keuangan, agar hasilnya lebih general dan dapat dijadikan acuan untuk pengambilan kebijakan yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Francis Tantri. 2012. Bank dan Lembaga Keuangan. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Alimbudiono, R. S. 2020. Konsep Pengetahuan Akuntansi Manajemen Lingkungan. Surabaya : Jakad Media Publishing.
- Al-Qur'an, Surah Al-An'am (6):152, terjemahan dalam Quran.com, <https://quran.com/6:152>
- Anggitaningsih, Retna. Pengaruh Keramahan Karyawan, Pemahaman tentang Produk, dan Keragaman Item Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Alfamart di Wilayah Kota Surabaya. *Reinforce: Journal of Sharia Management* 2, no. 1 (April 2023): 1–17. <http://dx.doi.org/10.21274/reinforce.v2i1.6472>
- Anoraga, P.. 2009. Manajemen Bisnis. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ariel, M. 2014. Accessing noun-phrase antecedents (rle linguistics b: Grammar). Routledge.
- Arista, D. (2023, September). PNM Mekar Ajak Pemuda IPNU Situbondo Berjiwa Entrepreneur. Diakses pada 16 Oktober 2024, dari <https://www.rri.co.id/umkm/345592/pnm-mekar-ajak-pemuda-ipnu-situbondo-berjiwa-entrepreneur>
- Armitage, Christoper J., & Julie Christian. 2004. Planned Behavior: The Relationship between Human Thought and Action. United States of America:Transaction Publishers.
- Badan Pusat statistik Kabupaten Situbondo. (2024, 23 Februari). Diakses pada 16 Oktober 2024, dari <https://situbondokab.bps.go.id/id/statistics-table/3/V1ZSbFRUY3ITbFpEYTNsVWNGcDZjek53YkhsNFFUMDkjMw==/penduduk--laju-pertumbuhan-penduduk--distribusi-persentase-penduduk--kepadatan-penduduk--rasio-jenis-kelamin-penduduk-menurut-kecamatan-di-kabupaten-situbondo.html?year=2024>
- C.S.T kansil. 2000. Hukum Tata Negara Republik Indonesia. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Djohan, Warman. 2014. Kredit Bank dan Alternatif Pembiayaan. Medan: Repository USU Press.
- Erviani, E. H., & Sari, I. A. 2023. Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit, Prosedur Kredit dan Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT. BPR BKK Batang (Perseroda). *Seminar Nasional Keindonesiaan (FIPSKR)*, 8.

- Fauzan, Nurul Setianingrum, FatimatuZZahro. 2024. *Administrasi Lembaga Keuangan Bank dan non-Bank*. Yogyakarta: Diva Press.
- Gustini, N. (2016). Bimbingan dan konseling melalui pengembangan akhlak mulia siswa berbasis pemikiran Al-Ghazali. *Tadris: Jurnal Keguruan Dan Ilmu Tarbiyah*, 1(1), 1-14.
- Hamid, A. H., Maulin, M., Syaripudin, E. I., & Furkony, D. K. 2023. Pengaruh Aksesibilitas Bank Emok Terhadap Minat Masyarakat Dalam Pemanfaatan Jasa Koperasi Syariah (Studi pada Koperasi Syariah Masjid Besar Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang):- *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY)*, 1(2), 310-326.
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hotmarida, S. 2020. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Petani Kopi Arabika dalam Mengambil Kredit di Provinsi Sumatera.
- Karimuddin., dkk. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh : Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Kartono, K. 2011. *Patologi sosial 3: Gangguan-gangguan kejiwaan*. Bandung: Rineka Cipta.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Arti Kata Aksesibilitas. diakses pada 20 Oktober 2024, dari <https://kbbi.web.id/aksesibilitas>
- Khafidin, K. (2020). Konsep Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian. *Konsep Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian*.
- Kotler, P. dan K.L.Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid I, Alih Bahasa Alexander dan Benyamin Molan*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kuncoro, Mudjarat. 2012. *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Kuncoro, Mudrajad dan Aditya. 2012. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Listyawati, Liling, dkk. 2020. Analisis Faktor-Faktor Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat Pada Debitur Bank Rakyat Indonesia di

- Kota Surabaya. *Sketsa Bisnis*, 7(1), 11-26.  
<https://doi.org/10.35891/jsb.v7i1.2086>
- Malay, Mursalim. 2022. *Belajar Mudah & Praktis Analisis Data dengan SPSS dan JASP*. Lampung: Madani Jaya.
- Mardiana. 2019. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Masyarakat Memilih Pembiayaan Di Pt Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Kota Bengkulu. Iain Bengkulu.
- Mitrawan, Andri, Angga Anugrah. 2020. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Mengajukan Kredit Motor pada PT. Nusantara Surya Sakti Bandar Lampung. *Business and Entrepreneurship Journal (BEJ)*, 1(1), 1-16.
- Murlisa, L., Mellani, A., Fitri, R., & Aksiyah, E. 2022. Akad Murabahah Bil Wakalah Pada Pembiayaan Jual Beli di Koperasi Permodalan Nasional Madani Mekaar Cabang Aceh Barat. *MAQASIDI: Jurnal Syariah dan Hukum*, 81-92.
- Mutmainnah, M., & Yuwana, S. I. P. 2024. Strategi Ekonomi Syariah dalam Meningkatkan Stabilitas Ekonomi Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (JEBI)*, 4(1), 1-12. <https://doi.org/10.56013/jebi.v4i1.2694>
- Natalia, Luckhy., dkk. 2023. Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran. t. : Global Eksekutif Teknologi.
- Ningsi, E. H., & Manurung, L. 2023. Analisis Faktor Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Bank BTN KC Medan. *eCo-Buss*, 6(1), 399-409.  
<https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.886>
- Peter, J.Paul, Jerry C, & Olson. 1999. *Consumer Behaviour: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- PNM. 2024, 22 Agustus OJK Berikan Penghargaan Kepada PNM Sebagai Pemenang Program Literasi Keuangan Terbaik. Diakses pada 15 Oktober 2024, dari <https://www.pnm.co.id/berita/ojk-berikan-penghargaan-kepada-pnm-sebagai-pemenang-program-literasi-keuangan-terbaik>
- PNM. PNM Mekaar & PNM Mekaar Syariah. Diakses pada 04 Oktober 2024, dari <https://www.pnm.co.id/bisnis/pnm-mekaar>
- PNM. PNM Mekaar & PNM Mekaar Syariah. Diakses pada 15 Oktober 2024, dari <https://www.pnm.co.id/bisnis/pnm-mekaar>
- Pradnyawati, N. K. R., & Sulindawati, N. L. G. E. 2023. Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, dan Jaminan Terhadap Keputusan Kredit Para Pelaku UMKM di Kecamatan Mendoyo. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 14(02), 408-418.  
<https://doi.org/10.23887/jimat.v14i02.62188>

- Pramesti, Getut. 2016. *Statistika Lengkap secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS* 23. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Puspadini, Mentari. 2024. Pembiayaan Bank Syariah Tumbuh 14,7%, Lebih dari Bank Konvensional. diakses pada Selasa, 15 Oktober 2024 dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240625113251-17-549096/pembiayaan-bank-syariah-tumbuh-147-lebih-dari-bank-konvensional>
- Putri, N. A., Widad, D. S., Yudinestira, M. S., & Ramadhaniah, I. 2023. Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember. *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*, 1(2), 43-48. <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>
- Raharjo, Sahid. 2013. *Belajar Praktek Analisis Multivariate dengan SPSS Edisi 1*. Klaten: E-book.
- Rahmawati, N., & Widodo, A. 2023. Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang. *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 21(3), 73-81. <https://doi.org/10.31253/pe.v21i3.2073>
- Rivai, Veithzal dan Permata, Andria. 2013. *Credit Management Handbook Manajemen Perkreditan Cara Mudah Menganalisis Kredit: Teori, Konsep,Prosedur, dan Aplikasi serta Panduan Praktis Bankir, Mahasiswa dan Nasabah*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sihabudin, D. W., Mulyono, S., Kusuma, J. W., Arofah, I., Ningsi, B. A., Saputra, E., & Purwasih, R. 2021. *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*. Banyumas: CV Pena Persada.
- Suardika, IK. 2019. Pengaruh Prosedur Perkreditan dan Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Karangasem. *ARTHA SATYA DHARMA* , 12 (1), 54-69. <https://doi.org/10.55822/asd.v12i1.83>
- Subhan, M., & Octaviandini, R. L. N. 2023. Faktor Sosial dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa KSU Surya Muhammadiyah. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 16(1), 84-91. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v16i1.1124>
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : PT. Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : PT. Alfabeta.
- Suryani, T. 2008. Perilaku konsumen: implikasi pada strategi pemasaran. *Yogyakarta: graha ilmu*, 118, 162.

- Suyatno, Thomas, dkk. 1997. Kelembagaan Perbankan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tim Penyusun. 2021. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Wulansari, N. D., & Sukaris, S. 2021. Pengaruh Promosi, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Ultra Mikro Pada Perumda BPR Bank Gresik. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 33-41. <https://doi.org/10.55606/jaem.v1i3.5>
- Zahriyah, A., & Suprianik, P. A., & Mustofa. 2021. EKONOMETRIKA Teknik dan Aplikasi dengan SPSS. Jember: Mandala Press.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

### Lampiran 1. Matriks Penelitian

Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
Pengaruh Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo	<p><b>Variabel Independen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Keputusan Konsumen</li> <li>Aksesibilitas</li> <li>Prosedur Kredit</li> </ol> <p><b>Variabel Dependen:</b></p> <p>Keputusan Pengambilan Kredit</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Keputusan Konsumen</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Faktor Internal                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Faktor pribadi</li> <li>Faktor psikologis</li> </ol> </li> <li>Faktor Eksternal                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Faktor sosial</li> <li>Faktor pelayanan</li> </ol> </li> </ol> </li> <li><b>Aksesibilitas</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kemudahan informasi</li> <li>Kemudahan dalam transaksi</li> <li>Mendapat akses yang sama terhadap program</li> </ol> </li> <li><b>Prosedur Kredit</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kemudahan prosedur</li> <li>Kecepatan pelaksanaan</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Sumber Data Primer</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kuesioner</li> <li>Dokumentasi</li> </ol> </li> <li><b>Sumber Data Sekunder</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Buku</li> <li>eBook</li> <li>Jurnal</li> <li>Skripsi</li> <li>Website</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pendekatan dan jenis penelitian             <ol style="list-style-type: none"> <li>Pendekatan kuantitatif</li> <li>Jenis penelitian deskriptif</li> </ol> </li> <li>Populasi dan sampel             <ol style="list-style-type: none"> <li>Populasi, seluruh nasabah PNM Mekaar Desa Sumber Pinang</li> <li>Sampel, metode sampel jenuh dengan teknik <i>non-probability sampling</i></li> </ol> </li> <li>Teknik dan instrumen pengumpulan data             <ol style="list-style-type: none"> <li>Kuesioner</li> <li>Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>Analisis data             <ol style="list-style-type: none"> <li>Uji validitas dan reliabilitas</li> <li>Uji asumsi klasik                     <ol style="list-style-type: none"> <li>Uji normalitas</li> <li>Uji multikolinieritas</li> <li>Uji heteroskedastisitas</li> </ol> </li> <li>Uji hipotesis</li> <li>Analisis regresi linier berganda</li> <li>Analisis koefisien determinasi</li> </ol> </li> <li>Media pengolah data: IBM SPSS 25</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Apakah keputusan konsumen berpengaruh signifikan dalam pengambilan kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo?</li> <li>Apakah aksesibilitas berpengaruh signifikan dalam pengambilan kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo?</li> <li>Apakah prosedur kredit berpengaruh signifikan dalam pengambilan kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo?</li> <li>Apakah keputusan konsumen, aksesibilitas, dan prosedur kredit berpengaruh signifikan</li> </ol>



		<p>c. Persyaratan</p> <p><b>4. Keputusan Pengambilan Kredit</b></p> <p>a. Performa karyawan</p> <p>b. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan</p> <p>c. Pertimbangan pelayanan</p>			<p>dalam pengambilan kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo?</p>
--	--	---	--	--	--

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sarifatus Sakdiya

NIM : 212105010043

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan syari'ah

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini dengan judul "Pengaruh Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Cabang Mlandingan Situbondo" secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 15 Mei 2025



**Sarifatus Sakdiya**  
**NIM. 212105010043**

### Lampiran 3. Pedoman Angket Penelitian

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Nasabah PNM Mekaar Syariah

Di tempat

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan ini saya Sarifatus Sakdiya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kia Haji Achmad Siddiq Jember, dalam rangka menyelesaikan studi pada program Studi Strata 1 Ekonomi, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo”**.

Maka saya harapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner terlampir. Data yang saya kumpulkan merupakan murni untuk tujuan dan diperlukan secara konfidensial. Demikian saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
Peneliti

Sarifatus Sakdiya  
NIM. 212105010043

## KUESIONER

### PENGARUH KEPUTUSAN KONSUMEN, AKSESIBILITAS, DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT PADA PT. PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) CABANG MLANDINGAN SITUBONDO

#### I. Identitas Responden

Responden diharapkan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong atau memberi tanda (✓) pada jawaban yang tersedia.

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :  laki Laki  Perempuan
4. Pekerjaan :  Petani  Ibu Rumah Tangga  
 Pedagang  .....
5. Penghasilan Per Bulan :  Kurang dari Rp1.000.000  
 Rp1.000.000 – Rp5.000.000  
 Lebih dari Rp5.000.000

#### II. Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Saudara/i. setiap pernyataan hanya memiliki satu pilihan jawaban. Setiap nilai/skor akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Saudara/i. berikut merupakan uraian jawaban:

- STS : Sangat Tidak Setuju (1)  
TS : Tidak Setuju (2)  
RG : Ragu-ragu (3)  
S : Setuju (4)  
SS : Sangat Setuju (5)

## Daftar Pertanyaan

### 1. KEPUTUSAN KONSUMEN

No	PERNYATAAN	STS	TS	RG	S	SS
1	Saya memilih mengambil kredit di PNM karena merasa membutuhkan untuk modal usaha.					
2	Saya memiliki keyakinan bahwa mengambil kredit di PNM adalah keputusan yang tepat.					
3	Saya mengambil kredit karena dorongan dari keluarga atau teman.					
4	Saya sering merekomendasikan PNM kepada orang lain.					

### 2. AKSESIBILITAS

No	PERNYATAAN	STS	TS	RG	S	SS
1	Saya mendapatkan informasi yang cukup terkait produk kredit yang ditawarkan oleh PNM.					
2	Saya tidak mengalami kendala jarak atau transportasi ketika ingin mengambil kredit pada PNM.					
3	Saya merasa mendapatkan akses kredit yang sama dengan nasabah lainnya.					
4	PNM memberikan kemudahan bagi saya dalam membayar cicilan.					

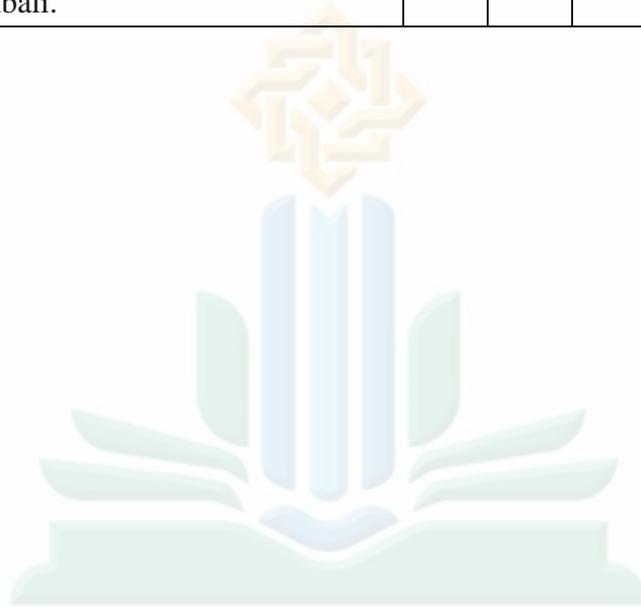
### 3. PROSEDUR KREDIT

No	PERNYATAAN	STS	TS	RG	S	SS
1	Saya merasa prosedur pengajuan kredit di PNM sangat sederhana.					
2	Waktu pencairan kredit di PNM cukup cepat.					
3	Persyaratan yang diminta untuk pengajuan kredit mudah untuk dipenuhi.					
4	Saya tidak mengalami kendala berarti saat mengajukan kredit.					

### 4. KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT

No	PERNYATAAN	STS	TS	RG	S	SS
1	Saya memutuskan untuk mengambil kredit di PNM karena adanya kebutuhan					

	yang harus dipenuhi.					
2	Saya puas dengan pelayanan karyawan PNM dalam proses pengajuan kredit.					
3	Saya merasa nyaman dengan fasilitas kredit yang ditawarkan oleh PNM.					
4	Saya mempertimbangkan pelayanan yang diberikan sebelum mengambil kredit kembali.					



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**



Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B- 95 /Un.22/7.a/PP.00.9/01/2025  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

30 Januari 2025

Kepada Yth.  
Kepala PNM Mekaar Syariah Mlandingan Situbondo  
Jl. Anggrek Gg. II Situbondo

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Sarifatus Sakdiya  
NIM : 212105010043  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi dan bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Pengaruh Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Cabang Mlandingan Situbondo

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A. H. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Nurul Widyawati Islami Rahayu



**Surat Keterangan Selesai Penelitian**

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Ira Tri Ratnasari

Jabatan : Kepala Unit Permodalan Nasional Madani Mekaar Syariah Di  
Mlandingan

Dengan ini bahwa mahasiswa yang bernama;

Nama : Sarifatus Sakdiya

NIM : 212105010043

Semester : VIII

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan/Prodi : Perbankan Syari'ah

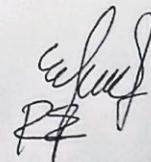
Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di kantor Permodalan Nasional Madani Mekaar Syariah di Mlandingan Kabupaten Situbondo untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Keputusan Konsumen, Aksesibilitas, dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Mlandingan Situbondo".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Situbondo, 10 Mei 2025

Kepala unit



Ira Tri Ratnasari

## Lampiran 6. Jurnal Kegiatan Penelitian

### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Tanggal	Uraian Kegiatan
1	22 September 2024	Pengajuan judul skripsi
2	23 september 2024	ACC judul skripsi
3	04 Oktober 2024	Penyusunan proposal
4	15 November 2024	ACC proposal
5	11 Desember 2024	Seminar proposal
6	20 Februari 2025	Penyerahan surat ijin penelitian
7	22 Februari-11 Maret 2025	Penyebaran kuesioner
8	1- 7 Mei 2025	Analisis data
9	8-20 Mei 2025	Penyusunan naskah skripsi
10	22 Mei 2025	ACC skripsi
11	24 Mei 2025	Pengambilan surat selesai penelitian



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi pengisian kuesioner oleh ibu Sumiyati



Dokumentasi pengisian kuesioner oleh ibu Suhaena



Dokumentasi pengisian kuesioner oleh ibu Amyati



Dokumentasi pengisian kuesioner oleh ibu Irma

## LAMPIRAN 8. HASIL UJI SPSS

### 1. Uji Instrumen

#### A. Hasil uji validitas

##### 1) Variabel Keputusan Konsumen (X1)

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Keputusan Konsumen
X1.1	Pearson Correlation	1	.469**	.827**	.141	.898**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.251	.000
	N	68	68	68	68	68
X1.2	Pearson Correlation	.469**	1	.415**	.013	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.918	.000
	N	68	68	68	68	68
X1.3	Pearson Correlation	.827**	.415**	1	.218	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.074	.000
	N	68	68	68	68	68
X1.4	Pearson Correlation	.141	.013	.218	1	.312**
	Sig. (2-tailed)	.251	.918	.074		.010
	N	68	68	68	68	68
Keputusan Konsumen	Pearson Correlation	.898**	.699**	.899**	.312**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.010	
	N	68	68	68	68	68

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

##### 2) Variabel Aksesibilitas (X2)

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Aksesibilitas
X2.1	Pearson Correlation	1	.883**	.867*	.667**	.887**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	68	68	68	68	68
X2.2	Pearson Correlation	.883**	1	.825*	.654**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	68	68	68	68	68
X2.3	Pearson Correlation	.867**	.825**	1	.663**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	68	68	68	68	68
X2.4	Pearson Correlation	.667**	.654**	.663*	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000

	N	68	68	68	68	68
Aksesibilitas	Pearson Correlation	.887**	.910**	.908*	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	68	68	68	68	68

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

### 3) Variabel Prosedur Kredit (X3)

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Prosedur Kredit
X3.1	Pearson Correlation	1	.848**	.785**	.711**	.751**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	68	68	68	68	68
X3.2	Pearson Correlation	.848**	1	.769**	.721**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	68	68	68	68	68
X3.3	Pearson Correlation	.785**	.769**	1	.861**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	68	68	68	68	68
X3.4	Pearson Correlation	.711**	.721**	.861**	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	68	68	68	68	68
Prosedur Kredit	Pearson Correlation	.751**	.746**	.781**	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	68	68	68	68	68

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

### 4) Variabel Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Keputusan Pengambilan Kredit
Y.1	Pearson Correlation	1	.497**	.574**	.540**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	68	68	68	68	68
Y.2	Pearson Correlation	.497**	1	.413**	.371**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000
	N	68	68	68	68	68
Y.3	Pearson Correlation	.574**	.413**	1	.883**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	68	68	68	68	68

Y.4	Pearson Correlation	.540**	.371**	.883**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000
	N	68	68	68	68	68
Keputusan Pengambilan Kredit	Pearson Correlation	.815**	.699**	.878**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	68	68	68	68	68

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

#### B. Hasil Uji Reliabilitas

##### 1) Variabel Keputusan Konsumen (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.723	4

##### 2) Variabel Aksesibilitas (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	4

##### 3) Variabel Prosedur Kredit (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.932	4

##### 4) Variabel Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

## 2. Uji asumsi klasik

### A. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.81026102
Most Extreme Differences	Absolute	0.105
	Positive	0.093
	Negative	-0.105
Test Statistic		0.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

### B. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Keputusan Konsumen	0.728	0.469
	Aksesibilitas	1.331	0.188
	Prosedur Kredit	0.364	0.717
a. Dependent Variable: Y1			

### C. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.961	1.628		1.204	.233
	keputusan konsumen	.017	.067	.033	.262	.794
	Aksesibilitas	-.009	.081	-.014	-.116	.908
	prosedur kredit	-.035	.058	-.076	-.608	.545
a. Dependent Variable: LN_RES						

### 3. Uji hipotesis

#### A. Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.367	1.983		12.793	.000
	X1	-.226	.098	-.256	-2.303	.025
	X2	-.257	.116	-.249	-2.216	.030
	X3	-.185	.088	-.234	-2.093	.040

a. Dependent Variable: keputusan pengambilan kredit

#### B. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193.198	3	64.399	7.314	.000 <sup>b</sup>
	Residual	563.552	64	8.806		
	Total	756.750	67			

a. Dependent Variable: keputusan pengambilan kredit

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.367	1.983		12.793	.000
	X1	-.226	.098	-.256	-2.303	.025
	X2	-.257	.116	-.249	-2.216	.030
	X3	-.185	.088	-.234	-2.093	.040

a. Dependent Variable: keputusan pengambilan kredit

### 5. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.505 <sup>a</sup>	.255	.220	2.96741

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

LAMPIRAN 9. Tabel r untuk df= 1-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950



df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430

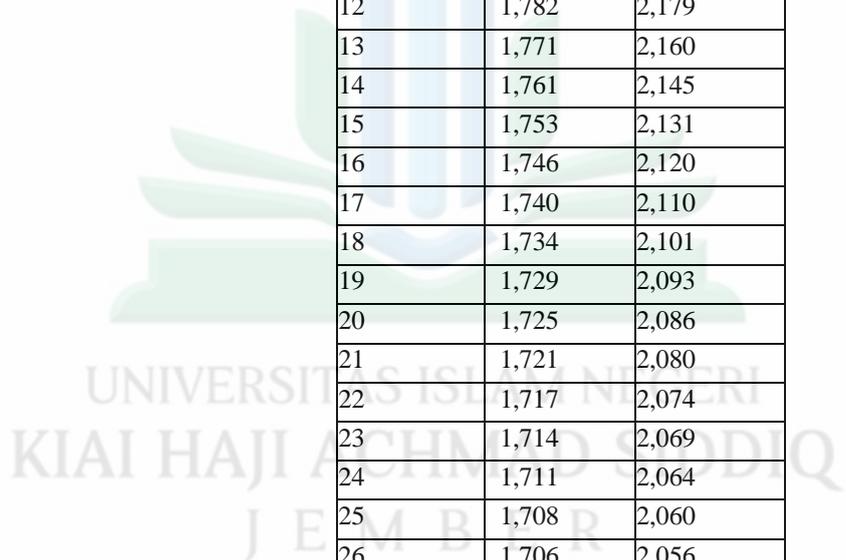
<b>88</b>	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
<b>89</b>	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
<b>90</b>	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
<b>91</b>	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
<b>92</b>	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
<b>93</b>	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**LAMPIRAN 10. Tabel Uji t**

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
1	6,314	12,706
2	2,920	4,303
3	2,353	3,182
4	2,132	2,776
5	2,015	2,571
6	1,943	2,447
7	1,895	2,365
8	1,860	2,306
9	1,833	2,262
10	1,812	2,228
11	1,796	2,201
12	1,782	2,179
13	1,771	2,160
14	1,761	2,145
15	1,753	2,131
16	1,746	2,120
17	1,740	2,110
18	1,734	2,101
19	1,729	2,093
20	1,725	2,086
21	1,721	2,080
22	1,717	2,074
23	1,714	2,069
24	1,711	2,064
25	1,708	2,060
26	1,706	2,056
27	1,703	2,052
28	1,701	2,048
29	1,699	2,045
30	1,697	2,042
31	1,696	2,040
32	1,694	2,037
33	1,692	2,035
34	1,691	2,032
35	1,690	2,030
36	1,688	2,028
37	1,687	2,026
38	1,686	2,024
39	1,685	2,023
40	1,684	2,021
41	1,683	2,020



42	1,682	2,018
43	1,681	2,017
44	1,680	2,015
45	1,679	2,014
46	1,679	2,013
47	1,678	2,012
48	1,677	2,011
49	1,677	2,010
df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
51	1,675	2,008
52	1,675	2,007
53	1,674	2,006
54	1,674	2,005
55	1,673	2,004
56	1,673	2,003
57	1,672	2,002
58	1,672	2,002
59	1,671	2,001
60	1,671	2,000
61	1,670	2,000
62	1,670	1,999
63	1,669	1,998
64	1,669	1,998
65	1,669	1,997
66	1,668	1,997
67	1,668	1,996
68	1,668	1,995
69	1,667	1,995
70	1,667	1,994
71	1,667	1,994
72	1,666	1,993
73	1,666	1,993
74	1,666	1,993
75	1,665	1,992
76	1,665	1,992
77	1,665	1,991
78	1,665	1,991
79	1,664	1,990
80	1,664	1,990
81	1,664	1,990
82	1,664	1,989
83	1,663	1,989
84	1,663	1,989

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 JEMBER



### LAMPIRAN 11. Tabel Uji F

$\alpha = 0,05$	$df_1=(k-1)$							
	$df_2=(n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7
1	161,448	199,500	215,707	224,583	230,162	233,986	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

**Lampiran 12. Tabulasi Data**

X1.1	X1.2		X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
2	4		2	3	11	5	5	4	4	13	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
4	5		4	4	17	4	4	4	2	10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
2	3		2	3	10	3	3	3	3	9	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15
5	4		5	5	19	5	5	5	5	15	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14
1	4		1	4	10	5	5	5	3	13	5	5	5	5	20	5	1	5	5	16
4	5		4	4	17	3	3	3	3	9	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
2	4		2	3	11	4	4	4	3	11	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12
2	2		2	5	11	4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16
2	4		2	4	12	4	4	4	4	12	2	2	2	2	8	4	5	4	4	17
4	5		5	5	19	4	3	3	1	7	1	1	2	3	7	4	4	4	4	16
4	4		4	5	17	5	4	4	4	12	5	5	5	5	20	5	3	4	3	15
2	2		2	4	10	3	4	4	3	11	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
2	5		2	4	13	4	5	4	3	12	3	4	3	4	14	5	5	3	4	17
1	3		1	5	10	3	1	3	3	7	2	1	3	3	9	4	4	4	5	17
1	2		2	5	10	3	3	3	4	10	3	3	3	3	12	2	5	3	1	11
2	1		2	4	9	5	5	4	5	14	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13
3	4		2	4	13	5	5	5	5	15	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
4	4		5	5	18	5	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4		4	5	17	5	5	5	3	13	2	2	3	3	10	5	5	5	5	20
5	4		4	4	17	5	5	5	5	15	3	3	3	3	12	4	4	5	5	18
5	4		4	4	17	5	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
2	5		2	4	13	5	5	5	5	15	3	4	5	5	17	5	5	5	5	20
1	3		1	5	10	3	3	3	4	10	2	3	3	3	11	5	5	5	5	20
2	4		2	5	13	4	4	4	5	13	4	4	4	5	17	4	5	3	3	15
4	5		4	4	17	4	4	3	2	9	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18
1	4		1	4	10	5	5	5	5	15	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18

2	4		1	4	11	5	5	5	5	15	2	3	4	3	12	5	5	5	5	20
2	5		2	5	14	2	3	1	3	7	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
2	4		2	4	12	5	5	5	5	15	2	2	2	2	8	2	5	2	3	12
4	4		5	4	17	4	4	3	3	10	3	4	3	3	13	5	5	5	5	20
1	5		1	4	11	4	4	4	4	12	2	4	1	1	8	3	3	4	4	14
2	3		2	5	12	1	1	3	1	5	3	3	2	3	11	4	4	4	4	16
5	5		4	5	19	3	3	3	4	10	1	3	3	3	10	3	3	1	1	8
2	4		1	5	12	5	5	5	4	14	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16
2	5		2	5	14	4	3	4	4	11	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
4	4		5	4	17	3	3	3	4	10	4	5	4	4	17	5	5	4	3	17
3	3		4	4	14	3	3	3	2	8	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13
4	4		4	4	16	4	4	4	3	11	5	5	5	5	20	3	2	3	3	11
5	4		5	5	19	4	4	4	2	10	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
5	5		4	4	18	5	5	5	5	15	5	4	4	3	16	2	4	4	4	14
2	4		1	4	11	3	3	3	3	9	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
3	5		4	4	16	5	5	4	4	13	2	3	4	4	13	3	3	3	3	12
2	1		2	5	10	4	4	4	4	12	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
4	5		5	5	19	3	3	4	3	10	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15
2	2		2	5	11	5	5	5	4	14	2	4	4	5	15	4	5	3	3	15
2	4		2	4	12	5	5	5	4	14	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
4	4		4	4	16	3	3	3	3	9	3	3	3	3	12	4	5	5	5	19
3	5		5	4	17	3	3	3	1	7	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11
4	4		4	5	17	3	3	3	4	10	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
2	2		1	4	9	3	3	3	2	8	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13
1	4		4	5	14	5	5	5	5	15	3	3	4	3	16	1	1	3	3	8
5	5		5	5	20	5	5	5	5	15	3	4	3	4	13	5	5	5	5	20
2	4		2	4	12	3	5	4	5	14	1	3	4	4	14	5	5	5	5	20
4	5		5	5	19	5	5	5	5	15	5	5	5	5	12	5	4	3	5	17
2	2		2	4	10	5	5	5	5	15	3	3	3	3	20	5	5	5	5	20



4	5		5	5	19	5	5	5	5	15	3	4	4	4	12	5	5	5	5	20
4	5		4	4	17	5	5	5	5	15	3	3	3	2	15	5	5	5	5	20
2	2		2	4	10	5	5	5	5	15	5	5	5	3	11	5	5	5	5	20
4	5		4	4	17	3	4	3	2	9	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
2	1		2	5	10	3	3	3	3	9	3	5	4	4	18	1	3	3	4	11
3	5		1	4	13	3	3	3	3	9	3	4	4	3	16	3	3	3	3	12
2	1		1	4	8	5	5	5	4	14	4	5	3	4	14	4	3	3	3	13
4	5		4	5	18	2	3	3	1	7	2	3	3	3	16	5	4	5	5	19
4	4		4	4	16	4	4	3	3	10	5	5	5	5	11	3	4	2	3	12
3	3		2	4	12	5	5	5	3	13	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15
4	4		4	4	16	3	3	3	2	8	4	4	4	5	20	3	3	5	5	16
2	1		4	4	11	3	3	3	3	9	5	5	5	5	17	3	3	3	3	12
5	5		4	5	19	5	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	4	3	3	15





## **Lampiran 15. Biodata**

### **BIODATA PENULIS**



#### **DATA PRIBADI**

Nama : Sarifatus Sakdiya  
NIM : 212105010043  
Tempat Tanggal Lahir : Situbondo, 18 Mei 2004  
Alamat : Sumber Pinang, Mlandingan, Situbondo  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
No. HP : 082141105581  
Email : Sarifatus.sakdiya05@gmail.com

#### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

SDN 3 SUMBER PINANG

SMPN 1 MLANDINGAN

SMKN 1 SUBOH

UIN KHAS JEMBER

