

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGAMBIL PINJAMAN DI BANK PNM MEKAR AJIBARANG**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**

**Oleh:
SHODIKOH DWI ANGGRAENI
2017202209**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shodikoh Dwi Anggraeni
NIM : 2017202209
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pinjaman di BANK PNM MEKAR Ajibarang

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 04 Juli 2024

Saya yang menyatakan,



Shodikoh Dwi Anggraeni
NIM. 2017202209



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsaizu.ac.id

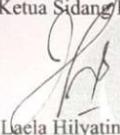
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

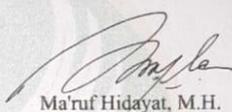
PENGARUH KEPERCAYAAN KEMUDAHAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL PINJAMAN
DI BANK PNM MEKAR AJIBARANG

Yang disusun oleh Saudara **Shodikoh Dwi Anggraeni** NIM 2017202209 Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Senin, 08 Juli 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji


Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.
NIP. 19851112 200912 2 007

Sekretaris Sidang/Penguji


Ma'ruf Hidayat, M.H.
NIP. 19940604 201903 1 012

Pembimbing/Penguji


Naerul Edwin Kiky Aprianto, M.E.
NIP. 19930414 202012 1 004

Purwokerto, 8 Juli 2024

Mengesahkan
Dekan,



Dr. H. Jamil Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
di-

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Shodikoh Dwi Anggraeni NIM 2017202209 yang berjudul:

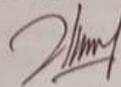
Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pinjaman di Bank PNM Mekar Ajibarang

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Perbankan Syariah (S.E.)

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, Juni 2024

Pembimbing



Naerul Edwin Kiky Aprianto, M.E.
NIP. 19930414 202012 1 004

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL
PINJAMAN DI BANK PNM MEKAR Ajibarang**

Shodikoh Dwi Anggraeni
NIM. 2017202209

Email: shodikohdwi@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof.
K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Banyak masyarakat yang memilih alternatif dalam memenuhi kebutuhan hidupnya dengan memulai usaha. Namun seringkali aspek modal menjadi kendala utama yang dihadapi oleh para pelaku usaha, sehingga mereka memerlukan akses pembiayaan agar usahanya dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, pemerintah melalui Bank PNM Mekar menyediakan program penyediaan modal usaha yang bertujuan untuk menjadikan anggotanya berdaya dan produktif dalam menjalankan usaha. Keputusan pengambilan pinjaman di PNM Mekar Ajibarang, dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh kepercayaan, kemudahan dan, kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar Ajibarang.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Dalam menentukan sampel dari banyaknya populasi menggunakan rumus slovin yaitu mengambil 5% dari jumlah populasi sebanyak 4.935 nasabah Bank PNM Mekar maka sampel yang ditentukan sebanyak 371 responden. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Berganda terlebih dahulu uji instrumen data dan uji asumsi klasik. Penelitian ini menggunakan SPSS IBM Versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pinjaman, dengan nilai signifikansi $0,000 \geq 0,05$ dan nilai t hitung $9,523 > t$ tabel $1,653$. 2) Variabel kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pinjaman, dengan nilai signifikansi $0,000 \geq 0,05$ dan t hitung $27,331 > t$ tabel $1,653$. 3) Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pinjaman, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $-12,056 < 1,653$. 4) Variabel kepercayaan, kemudahan, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan dengan nilai f hitung $264,446 > 2,63$ dan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Dengan demikian hasil penelitian ini sangat berkaitan dengan landasan teologis yaitu didalam lembaga keuangan syariah terdapat konsep kepercayaan, konsep ta'awun yang memudahkan nasabah, dan kualitas pelayanan yang baik agar nasabah merasa nyaman.

Kata kunci : Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Keputusan nasabah, Pinjaman

***THE INFLUENCE OF TRUST, CONVENIENCE, AND QUALITY
SERVICE ON THE DECISION OF THE CUSTOMER IN TAKING A LOAN
AT BANK PNM MEKAR AJIBARANG***

**Shodikoh Dwi Anggraeni
NIM. 2017202209**

Email: shodikohdwi@gmail.com
*Sharia Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business UIN
Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

Many people choose alternatives in fulfill their needs by starting a business. But often the capital aspect is the main obstacle faced by business actors, so they need access to financing so that their business can run smoothly need access to financing so that their business can run smoothly. By therefore, the government through Bank PNM Mekar provides a business capital program that aims to make its members empowered and productive in their business. Program that aims to make its members empowered and productive in running their businesses running a business. The decision to take a loan at PNM Mekar Ajibarang is influenced by several factors, namely trust, convenience, and quality by several factors, namely trust, convenience, and service quality. Research this study focuses on the effect of trust, convenience and, service quality affecting customer decisions in taking loans at Bank PNM Mekar Ajibarang.

The research method used is quantitative research methods. In determining the sample from the large population using the Slovin formula, which is to take 5% of the population of 4,935 PNM Mekar Bank customers, the sample was determined as many as 371 respondents. Data analysis techniques using Multiple Regression Analysis first test data instruments and test classical assumptions. This research uses SPSS IBM Version 25.

The results of this study show that: 1) The trust variable partially has a positive and significant effect on loan decisions, with a significance value of $0.000 \geq 0.05$ and a t value of $9.523 > t$ table 1.653. 2) The convenience variable partially has a positive and significant effect on loan decisions, with a significance value of $0.000 \geq 0.05$ and a t count of $27.331 > t$ table 1.653. 3) The service quality variable partially has a positive and significant effect on loan decisions, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a calculated t value of $-12.056 < 1.653$. 4) Trust variables, convenience, service quality simultaneously have a positive and significant effect on compliance with a calculated f value of $264.446 > 2.63$ and a significance value of $0.000 \leq 0.05$. Thus the results of this study are closely related to the theological basis, namely in Islamic financial institutions there is the concept of trust, the concept of ta'awun which makes it easier for customers, and good service quality so that customers feel comfortable.

Keywords: Trust, Convenience, Service Quality, Customer Decision, Loan

MOTTO

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling banyak manfaatnya bagi manusia”



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin, segala puji bagi Allah SWT atas segala karunia yang begitu berlimpah sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dan kupersembahkan karya ini untuk keluargaku yang selalu menyayangiku, mendoakan, dan mendukungku untuk menggapai cita-citaku. Terutama kepada kedua orang tuaku tercinta Bapak Ahmad Suwedi Waluyo dan Ibu Kuswati beserta keluarga, Pengasuh Pondok Pesantren Roudhlotul 'Ulum Balong Karangsalam, Banyumas yaitu Abah Kyai Ahmad Naelul Basith, Ibu Nyai Samrotuzzahro dan Umi Siti Nurjannah yang telah memberikan semangat dan motivasi. Terimakasih atas semua kasih sayang dan jerih payah yang dikerahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sarjana di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.



PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi merupakan kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	ba'	B	be
ت	ta'	T	te
ث	sa	Ṣ	es (dengan titik diatas)
ج	jim	J	je
ح	h	<u>H</u>	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	Z	ze (dengan titik diatas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	Ṣ	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	D	de (dengan garis di bawah)
ط	ta	T	te (dengan garis di bawah)
ظ	za	<u>Z</u>	zet (dengan garis di

			bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fa’	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	‘el
م	mim	M	‘em
ن	nun	N	‘en
و	waw	W	w
ه	ha’	H	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	ya’	Y	ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

عدة	Ditulis	‘iddah
-----	---------	--------

3. Ta’marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.

حكمة	Ditulis	hikmah
جزية	Ditulis	Jizyah

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan ke dua itu terpidah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	karāmah al-auliyâ’
----------------	---------	--------------------

- b. Bila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t.

زكاة الفطر	Ditulis	zakât al-fiṭr
------------	---------	---------------

4. Vokal Pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	a
◌ِ	Kasrah	Ditulis	i
◌ُ	Dammah	Ditulis	u

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + Alif	Ditulis	a
	جاهلية	Ditulis	jâhiliyah
2.	Fathah + Ya' mati	Ditulis	a
	تنسى	Ditulis	tansa
3.	Kasrah + Ya' mati	Ditulis	i
	كريم	Ditulis	karîm
4.	Dammah + Wawu Mati	Ditulis	u
	فروض	Ditulis	furûd

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + Ya' mati	Ditulis	ai
	بينكم	Ditulis	bainakum
2.	Fathah + Wawu Mati	Ditulis	au
	قول	Ditulis	qaul

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan *apostrof*

أنتم	Ditulis	a'antum
أعدت	Ditulis	u'iddat

8. Kata sandang alif + Lam

a. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	Ditulis	al-qiyâs
--------	---------	----------

b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	Ditulis	as-samâ
--------	---------	---------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوئ الفروض	Ditulis	zawi al-furūd
------------	---------	---------------

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saat ini kita msaih diberikan ketetapan iman dan isalam. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir nanti. Dengan segala nikmat yang telah Allah SWT anugerahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam mengambil Pinjaman di Bank PNM Mekar Ajibarang.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari materi maupun penyajiannya. Namun demikian, skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat khususnya bagi penulis dan pembaca. Pada kesempatan ini, dengan selesainya skripsi ini tidak lepas dari berbagai bantuan dan dukungan baik moril maupun materil. Oleh karenanya, dengan rasa ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih, terutama kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), yang telah banyak memberikan kemudahan penyelesaian berbagai administrasi untuk kelancaran pelaksanaan penelitian.
3. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I, Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak., Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.

5. Seluruh dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan ekonomi, wawasan, kepedulian, komitmen, dan ketulusannya.
6. Naerul Edwin Kiky Aprianto, M.E. Dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan, arahan, pikiran, dan pandangannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bank PNM Mekar Kecamatan Ajibarang yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Ahmad Suwedi Waluyo dan Ibu Kuswati yang senantiasa memberikan d'oa dan dukungan dalam pengerjaan skripsi.
9. Kakakku Restiningsih dan Afif Tri Wahyudi yang selalu memberikan semangat dan d'oa.
10. Muhammad Arkan Ariyanto dan Adzkiara Azaziya Putri yang selalu memberikan semangat.
11. Segenap keluarga besar penulis yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
12. Guru-guru tercinta di SD Negeri 1 Karangbawang, SMP Negeri 2 Ajibarang, SMK Ma'arif NU 1 Ajibarang, serta Ustad dan Ustadzah Pondok Pesantren Roudlotul U'luum Balong yang telah memberikan ilmunya sehingga penulis sampai pada titik ini.
13. Para nasabah Bank PNM Mekar yang telah bekerja sama dalam pelaksanaan penelitian ini.
14. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah E angkatan 2020, terimakasih atas kebersamaannya dalam suka maupun duka, dukungan dari teman-teman kepada penulis tidak akan pernah terlupakan, dan semoga tetap terjalin silaturahmi dengan baik satu sama lain.
15. Keluarga besar Kamar Zaenab tercinta yang telah memberikan semangat dan masukan-masukan, Rizki Nurul Aisyah, Laelatul Apriliani, Riska Lutviana, Nalurita Uswatun Chasanah, Eka Ulfah Khoerunisa, Putri Nabila, Siti Nur

Kholifah, Mar'atus Soleha, Hanindya Lintang Pratiwi, Zahrotul Mukaromah, Rizka Lutfiana.

16. Teman-teman pondok pesantren Roudlotul U'luum Balong yang selalu memberikan dukungan dan fasilitas dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-teman kepengurusan di Pondok Pesantren Roudlotul Ulum Balong yang telah memberikan pengalaman
18. Terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah mau berjuang dan bertahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
19. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah berjasa memberikan bantuan serta bimbingan kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari akan adanya kekurangan dalam pembuatan skripsi ini yang harus dibenahi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang bersifat membangun guna sempurnanya skripsi ini di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat dimanfaatkan oleh siapa saja bagi yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Purwokerto, 24 Juni 2024

Penulis

Shodikoh Dwi Anggraeni
NIM. 2017202209

DAFTAR ISI

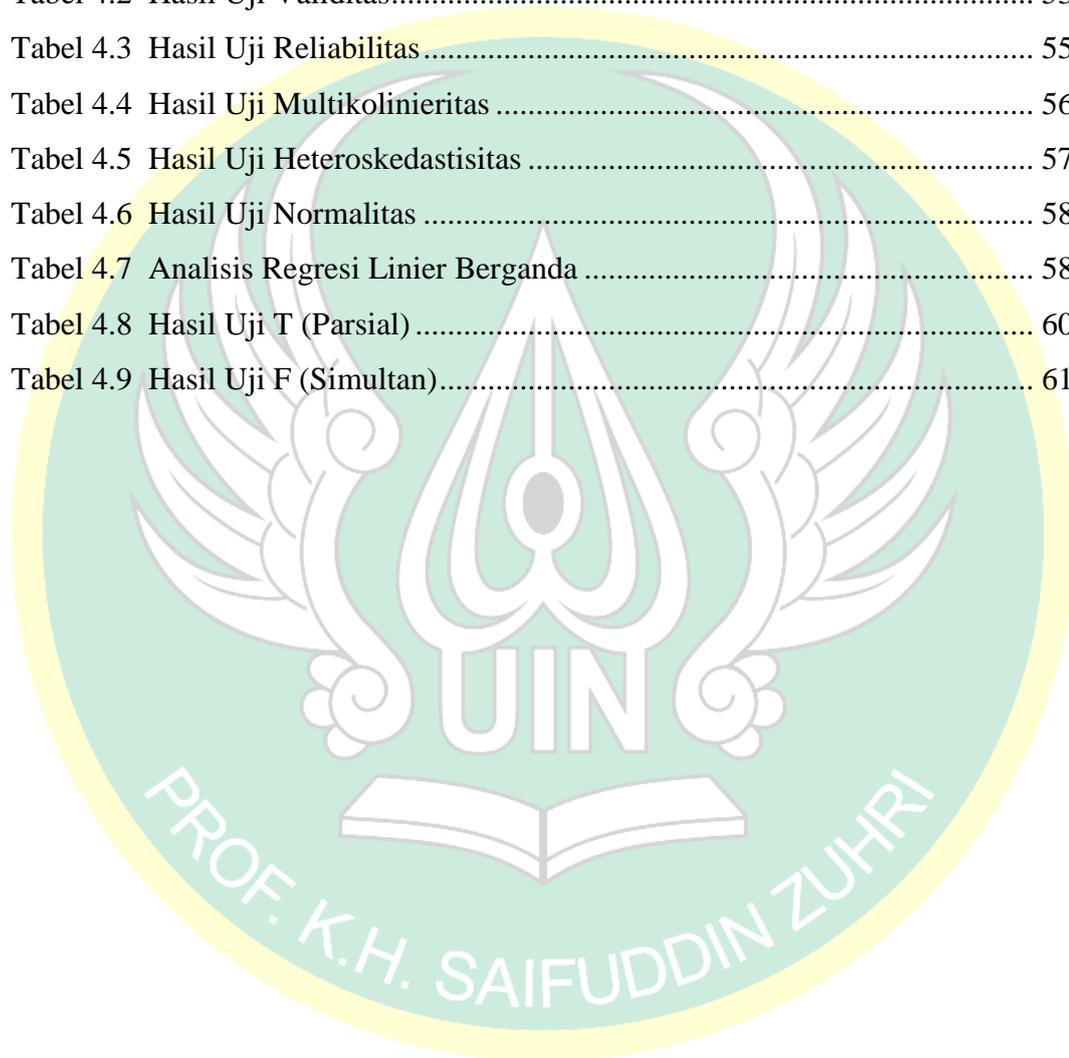
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR SINGKATAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Pustaka.....	11
B. Kajian Teori Perilaku Konsumen.....	16
C. Landasan Teologis	32
D. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel	39
D. Variabel Penelitian dan Indikator Penelitian.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	49
A. Gambaran Umum Bank PNM MEKAR Ajibarang	49
B. Karakteristik Responden.....	52

C. Hasil Penelitian	53
D. Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk-produk Bank PNM Mekar	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Indikator Variabel	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.8 Hasil Uji T (Parsial)	60
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Simultan).....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Output IBM SPSS Versi 25
- Lampiran 4 : Dokumentasi



DAFTAR SINGKATAN

KK	: Kartu Keluarga
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
PNM	: Permodalan Nasional Madani
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
UKM	: Usaha Kecil dan Menengah
UMKM	: Usaha Mikro Kecil dan Menengah
KLBI	: Kredit Likuiditas Bank Indonesia
ULaMM	: Unit Layanan Modal Mikro
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
VIF	: Variance Inflation Factor
DSN	: Dewan Syariah Nasional
LKS	: Lembaga Keuangan Syariah



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan adalah suatu sarana yang sangat penting dalam peradaban masyarakat modern seperti di zaman sekarang ini. Lembaga keuangan memiliki tugas utama, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan dana tersebut kepada peminjam untuk dipergunakan pada sektor produksi dan investasi. Lebih lanjut, dapat digunakan untuk membeli barang dan jasa sebagai aktivitas ekonomi yang berdampak pada meningkatnya standar kehidupan di dalam masyarakat. Oleh sebab itu, peranan yang sangat penting dan mendasar dalam perekonomian dan kehidupan bermasyarakat adalah sistem keuangan (Irawan et al., 2021).

Sejalan dengan hal tersebut, salah satu peran yang dimiliki oleh lembaga keuangan adalah menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam kehidupan masyarakat sering setiap kali terjadi adanya bentuk pinjaman. Dengan adanya bentuk pinjaman ini, maka upaya dalam pengentasan kemiskinan semakin kecil, sehingga mereka dapat mengembangkan usaha ataupun memenuhi kebutuhannya dari modal yang dimiliki (Ningsih & Maika, 2020).

Salah satu sebab yang menjadikan masyarakat mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar adalah kepercayaan, yaitu antara pemberi pinjaman dan penerima pinjaman. Pemberi pinjaman memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada nasabah yang mengambil pinjaman untuk bisa melunasi pinjamannya sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Sedangkan bagi nasabah juga dapat menerima kepercayaan, sehingga memiliki kewajiban untuk melunasi kembali pinjaman yang telah dipinjam kepada penyedia jasa.

Sebab lain yang menjadikan masyarakat mengambil pinjaman di Bank

PNM Mekar adalah faktor kemudahan dimana masyarakat dapat dengan mudah mengambil pinjaman karena syarat yang diberikan cukup mudah. Kemudahan dalam pengajuan ini melibatkan proses yang cepat, sederhana, dan mudah. Lembaga keuangan yang menerapkan proses pengajuan pinjaman dengan syarat yang sederhana, transparan, dan tidak memerlukan jaminan yang berlebihan cenderung akan memperoleh minat yang tinggi dari para nasabah. Dengan demikian, kemudahan dalam pengajuan pinjaman memiliki peran yang sangat signifikan untuk bisa menarik nasabah untuk mengambil pinjaman. Menurut Turban (2021) kemudahan dapat digunakan tanpa prosedur yang rumit yang dapat mempersulit pemakainya. Orang-orang yang menggunakan sistem informasi ini memiliki keyakinan bahwa ada sistem di luar sana yang mudah digunakan, mudah dipahami, dan lebih mudah beradaptasi. Sedangkan menurut Davis (dalam Zalukhu & Saputra) kemudahan sebagai tingkat dimana seseorang menerima bahwa sesuatu inovasi dapat dimanfaatkan secara efektif (Zalukhu & Saputra, 2020).

Beberapa sebab lain yang dapat membuat masyarakat mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar adalah kualitas pelayanannya yang baik. Kualitas pelayanan bisa dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang baik melebihi harapan konsumen. Jika dalam pelayanan tersebut penyedia jasa dapat memberikan layanan yang baik maka bisa disebut bank itu memiliki kualitas pelayanan yang baik. Begitu juga sebaliknya jika penyedia layanan tidak bisa melayani konsumen dengan baik, maka pelayanan tersebut akan dinilai jelek. Menurut Wycof dalam Septia mengungkapkan pengertian kualitas pelayanan sebagai suatu tingkat kesempurnaan yang sangat diharapkan untuk dapat memenuhi keinginan konsumen (Septia et al., 2023).

Menurut Anggraeni (2019), kepercayaan merupakan variabel yang menjadi kunci dalam mengembangkan keinginan konsumen akan produk yang tahan lama (*durable*) untuk bisa mempertahankan hubungan jangka panjang,

dalam hal ini hubungan nasabah dengan merek dari suatu perusahaan (Anggraeni, 2019). Menurut Morman (dalam Mohammad Sonny Zakiyuddin Arif, 2020), kepercayaan adalah keinginan untuk bisa bergantung kepada orang lain sebagi penjual yang dipercaya. Kepercayaan itu bisa didapatkan dari mereka yang berpartisipasi untuk mendapatkan sebuah keunggulan dari pihak yang diharapkan tersebut dan bisa melakukan sebuah kewajibannya secara langsung. Kepercayaan ini melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu, karena mereka percaya bahwa partnernya akan memberikan kepuasan yang ia harapkan.

Kepercayaan dapat diuji dari keyakinan konsumen tentang pinjaman yang dilakukan masyarakat terhadap Bank PNM Mekar, dengan adanya sebuah kepercayaan dari konsumen maka akan terjadinya peningkatan dalam pengambilan pinjaman di Bank PNM Mekar. Hal ini sesuai dengan pendapat Vitasari (2023) yang menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi kredivo.

Kemudahan menjadi salah satu faktor yang sangat penting yang dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam mengambil pinjaman. Kemudahan adalah sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa didalam menggunakan suatu sistem tidak perlu adanya usaha yang keras (Agustina et al., 2022). Hal ini sesuai dengan pendapat Nurdin dan Raihan Basalamah (2022) menjelaskan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat.

Keputusan nasabah dalam mengambil pinjaman di lembaga keuangan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas layanan adalah usaha yang dilakukan oleh lembaga keuangan agar memenuhi kebutuhan dan harapan para nasabahnya terhadap tingkatan layanan yang diterima. Kualitas layanan juga termasuk tindakan perubahan yang diperlukan oleh nasabah sehingga nasabah dapat mengevaluasi layanan tersebut (Widayanto & Mursid, 2022).

Kualitas pelayanan adalah berupa aktivitas yang dikerjakan oleh seseorang yang tidak dapat dirasakan yang terjadi akibat adanya interaksi nasabah dengan penyedia jasa atau lain-lain. Interaksi ini disediakan oleh perusahaan penyedia jasa, baik dan tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa hanya nasabah yang bisa merasakannya karena merekalah yang menikmati layanan tersebut sehingga mereka bisa menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan pendapat Edy Suprpto, Siti Puryandani (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak positif terhadap minat masyarakat dalam mengambil pinjaman.

Keputusan dalam mengambil pinjaman atau kredit adalah pemilihan suatu tindakan diantara dua atau lebih alternatif pilihan. Menurut Salusu, keputusan merupakan pilihan dari dua atau lebih keputusan. Pengambilan keputusan yaitu melibatkan memutuskan antara pilihan dan bagaimana menggunakannya secara efektif mengingat keadaan. Membuat keputusan melibatkan lebih dari sekedar memilih alternatif terbaik, praktik dan keadaan yang ada juga harus dipertimbangkan.

Keputusan pengambilan kredit adalah suatu proses memilih untuk mengambil pinjaman atas sesuatu bank. Sedangkan keputusan seorang nasabah untuk mengambil pinjaman yaitu suatu keputusan pengambilan pinjaman pada suatu bank. Sebelum memutuskan untuk menerima pinjaman, nasabah harus mengambil keputusan yang sangat penting. Karena keputusan yang matang harus dibuat untuk memastikan bahwa nasabah tidak menghadapi ritangan yang mengganggu (Cindy Januaristi, 2023).

Alasan masyarakat di Kecamatan Ajibarang mengambil keputusan mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar adalah karena adanya kepercayaan. Masyarakat percaya mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar karena sudah berlangganan, para pegawainya juga melakukan survei terlebih dahulu kepada ketua RT tentang masyarakat desa tersebut, sehingga para pegawai akan bisa

percaya kepada nasabahnya bahwa nasabah tersebut bisa membayar. Jadi kepercayaan itu tumbuh karena jangka waktu yang sudah cukup lama, diantara pegawai dan nasabahnya sudah saling percaya.

Kemudahan pembiayaan yang ditawarkan di Bank PNM Mekar kepada masyarakat, yaitu yang pertama adanya pembiayaan tanpa jaminan. Pembiayaan ini adalah pembiayaan berkelompok dimana jika salah satu dari anggotanya tidak bisa melakukan pembayaran maka akan ada kebijakan yang dinamakan tanggung renteng. Kemudian untuk kemudahan yang kedua, yaitu dari prosesnya cepat jika nasabah bisa memenuhi persyaratan secara cepat maka pembiayaan itu akan cair dalam kurun waktu satu minggu dan untuk nasabah baru biasanya ada kemudahan yaitu dua minggu setelah adanya pencairan nasabah tidak melakukan angsuran.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank PNM Mekar kepada nasabahnya, yaitu jemput bola, jadi baik pencairan, penarikan angsuran dilakukan jemput bola secara berkelompok, dari pegawainya juga menerima semua komplain untuk diperbaiki, para pegawainya juga sangat ditekankan untuk bersikap ramah kepada nasabah dan mengedepankan prioritas nasabah ketika pengajuan pembiayaan dan penarikan angsuran.

Pinjam yang dilakukan oleh Bank PNM Mekar menurut masyarakat di Kecamatan Ajibarang sangat membantu perekonomian karena kebanyakan dari mereka bekerja sebagai petani dan pedagang sehingga mereka memiliki tingkat perekonomian yang berbeda. Maka dari itu, masyarakat di Kecamatan Ajibarang tidak lepas dari campur tangan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya, hal tersebut yang menjadi penyebab masyarakat di Kecamatan Ajibarang mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar. Ada 3 produk di Bank PNM Mekar yaitu:

Tabel 1.1
Produk-produk Bank PNM Mekar

Nama Produk	Jumlah Pinjaman	Waktu		Angsuran	Penarikan
		1 Tahun	2 Tahun		
Mekar Madani 5	2.000.000-5.500.000	1 Tahun		50X	1 Minggu Sekali
Mekar Madani 7	5,500.000-7.000.000	1 Tahun		26X	2 Minggu sekali
			2 Tahun	52X	2 Minggu sekali
Mekar Madani 10	7.500.000-10.000.000	1 Tahun		26X	2 Minggu Sekali
			2 Tahun	52X	2 Minggu Sekali

Sumber: Bank PNM Mekar (2023)

Di sisi lain, Bank PNM Mekar hanya memberikan pinjaman kepada nasabah perempuan, terutama ibu rumah tangga atau pemilik usaha yang membutuhkan dana untuk memulai usaha. Dari hasil wawancara dengan pegawai di Bank PNM Mekar Cabang Ajibarang 2, didapatkan informasi bahwa yang mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar di Kecamatan Ajibarang sekitar 4.935 orang, dengan menggunakan sistem perkumpulan ibu-ibu yang dilaksanakan satu minggu sekali dengan jadwal perkumpulan yang berbeda di setiap desanya. Bank PNM Mekar sendiri adalah bank naungan dari BUMN yang bekerja sama dengan 2 lembaga lainnya, yaitu BRI dan Pegadaian.

Alasan masyarakat mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar itu salah satunya karena kebutuhan dan juga sebagai modal usaha. Syarat yang digunakan untuk mengambil pinjaman adalah Kartu Keluarga, KTP nasabah dan penjamin, serta nomor rekening BRI. Cicilan dibayar sesuai dengan jumlah pinjaman. Pinjaman di mulai dari kisaran 3 juta-10 juta setiap pinjaman memiliki jumlah angsuran yang berbeda-beda. Dalam sistem angsurannya, apabila ada salah satu dari perkumpulan ibu-ibu tersebut tidak bisa membayar

pada hari itu maka pegawai dari bank tersebut akan menanyakan kesanggupan membayar dari nasabah, jika tetap tidak bisa membayar maka angsuran pada hari tersebut akan di tanggung oleh satu kelompok tersebut yang dinamakan sistem tanggung renteng.

Dari hasil wawancara yang dilakukan nasabah bank PNM Mekar, didapatkan informasi bahwa minat mereka memutuskan mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar yang pertama adalah karena faktor kepercayaan, faktor kepercayaan inilah yang akan membuat kedua belah pihak nyaman dalam melakukan proses pinjaman karena jika kedua belah pihak sudah saling percaya maka tidak ada lagi kecurigaan dalam melakukan tanggung jawabnya. karena faktor yang kedua karena mudah dalam pengajuan pinjaman, pinjaman tanpa jaminan hanya mengumpulkan fotokopi KK dan KTP suami istri, bunga diberikan ringan, faktor yang ketiga yaitu kualitas pelayanan yang sangat ramah yang menjadikan masyarakat nyaman dalam melakukan pinjaman.

Berdasarkan uraian diatas dan dari beberapa literatur hasil penelitian terdahulu, maka peneliti mempunyai ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar Ajibarang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah yang ada, maka permasalahannya adalah:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan yang diberikan Bank PNM Mekar kepada masyarakat?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan yang diberikan Bank PNM Mekar kepada masyarakat?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Bank PNM Mekar kepada masyarakat?

4. Apakah kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pinjaman di Bank PNM Mekar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pinjaman di Bank PNM Mekar?
- b. Untuk menganalisis apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pinjaman di Bank PNM Mekar?
- c. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pinjaman di Bank PNM Mekar?
- d. Untuk menganalisis apakah kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pinjaman di Bank PNM Mekar?

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan lebih banyak pengetahuan dan pemahaman tentang bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar.

- b. Secara Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan positif bagi institusi terutama menyangkut pengaruh kepercayaan dan keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar. Apalagi penelitian ini bisa menjadi motivasi dan referensi bagi peneliti lain, sehingga mereka dapat memperoleh konsep baru yang memperluas wawasan dan pengetahuan.

- 1) Bagi peneliti: Dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya dan dapat menambah pemahaman mengenai pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar Ajibarang.
- 2) Bagi Nasabah/Masyarakat: Dapat memberikan informasi yang memadai terkait Bank PNM Mekar dan sebagai bahan rekomendasi bagi masyarakat.
- 3) Bagi Bank PNM Mekar: Dapat dijadikan sebagai masukan positif bagi Bank PNM Mekar Ajibarang dalam memahami keputusan nasabah terhadap pengambilan pinjaman.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan adalah kerangka kerja untuk penelitian tentang apa yang akan dibahas dalam penelitian. Sistematika pembahasan yang dibahas dalam penelitian ini melibatkan tiga hal yaitu Bagian awal, bagian isi dan bagian akhir.

Bagian pertama terdiri dari: halaman judul, halaman keaslian, halaman referensi, abstrak, halaman moto, halaman properti, kata pengantar, isi, daftar tabel, daftar gambar dan daftar lampiran.

Bab 1 (satu) Pendahuluan meliputi latar belakang masalah, definisi kegiatan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan literatur, metode penelitian dan sistem pembahasan.

Bab II (dua) berisi tentang kajian teori. Bab ini menjelaskan pengaruh yang diberikan bank PNM Mekar terhadap masyarakat di Kecamatan Ajibarang sehingga mereka tertarik untuk mengambil hutang.

Bab III (tiga) berisi metodologi penelitian, meliputi jenis, tempat dan waktu penelitian, obyek dan subyek penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV (empat) berisi hasil penelitian tentang pengaruh kepercayaan terhadap minat masyarakat dalam mengambil hutang di Bank PNM Mekar dari awal hingga akhir.

Bab V (lima) berisi kesimpulan, rekomendasi, catatan akhir, daftar pustaka, lampiran-lampiran dan resum.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka ini, penulis menganalisis penelitian yang relevan dan membedakan penelitian mereka dengan studi sebelumnya. Penelitian ini menyelidiki pengaruh kepercayaan, kemudahan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah mengambil Pinjaman di Bank PNM Mekar Ajibarang.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Setyo Ariani (2020) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian menggunakan Pinjaman Online Shopee Paylater” setelah penelitian dan diskusi dilakukan, maka menurut peneliti masyarakat dalam memutuskan dalam melakukan pinjaman online di Shopee Paylater karena kemudahannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Efriyanto dan Aminah (2023) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Keputusan UMKM dalam Pembiayaan *Peer to Peer Lending* di Kota Depok” setelah penelitian dan diskusi dilakukan, maka menurut peneliti masyarakat dalam memutuskan mengambil pembiayaan di *Peer to Peer Lending* karena kepercayaannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Herna Septiani Patmala dan Dian Candra Fatihah (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di UKM Mart Kartika Widya Utama” setelah penelitian dan diskusi dilakukan, maka menurut peneliti masyarakat dalam mengambil keputusan membeli di UKM Mart Kartika Widya karena kualitas pelayanannya yang baik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andy Putra Mahkota, Imam

Suryadi, Riyadi (2014) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan terhadap Keputusan Pembelian Online” setelah penelitian dan diskusi dilakukan, maka menurut peneliti masyarakat dalam mengambil keputusan dalam membeli online karena ada kepercayaan didalamnya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriani Latief dan Dirwan (2020) yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Promosi dan Kemanfaatan terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital” setelah penelitian dan diskusi dilakukan, maka menurut peneliti masyarakat mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan uang digital.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Apriwati Sholihat (2018) yang berjudul “Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Crema Koffie” setelah penelitian dan diskusi dilakukan, maka menurut peneliti konsumen mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai di Crema Koffie

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun Terbit, Judul Penelitian	Hasil Pembahasan	Persamaan	Perbedaan
1.	Sri Setyo Ariani (2020), “Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian menggunakan Pinjaman Online Shopee Paylater”	Penelitian ini membahas tentang masyarakat yang memilih menggunakan Shopee Paylater karena mereka mendapatkan kemudahan-kemudahan di dalam melakukan	Penelitian ini sama sama membahas tentang kemudahan yang diberikan oleh suatu perusahaan agar para masyarakat atau nasabah tersebut merasa nyaman	Perbedaanya adalah jika penulis membahas tentang kemudahan yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah yang mengambil pinjaman di bank

		pinjaman online	dalam melakukan pinjaman	sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang kemudahan yang diberikan oleh Shopee Paylater kepada nasabah yang akan melakukan pinjaman online.
2.	Efriyanto, Aminah, (2023), "Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Keputusan UMKM dalam Pembiayaan <i>Peer to Peer Lending</i> di Kota Depok".	Penelitian ini membahas tentang masyarakat yang melakukan pinjaman online melalui aplikasi <i>Peer to Peer Lending</i> yang melakukan kredit tanpa pinjaman.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada pihak yang memberikan pinjaman.	Perbedaannya adalah jika penulis membahas tentang kepercayaan yang diberikan kepada Bank PNM Mekar dalam mengambil pinjaman sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang kepercayaan yang diberikan kepada aplikasi <i>Peer to Peer Lending</i> ketika

				melakukan pinjaman.
3.	Herna Septiani Patmala, Dian Candra Fatihah (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di UKM Mart Kartika Widya Utama”	Penelitian ini menjelaskan bahwa pelanggan merasakan kualitas yang baik dari UKM Mart Kartika Widya Utama	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan yang baik yang diberikan kepada pelanggannya.	Perbedaannya adalah jika penulis membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank PNM Mekar kepada nasabah sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayan kepada konsumennya.
4.	Andy Putra Mahkota, Imam Suyadi, Riyadi (2014), “Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan terhadap Keputusan Pembelian Online”	Penelitian ini menjelaskan tentang kepercayaan pelanggan berbelanja di website <i>Ride Inc</i>	Persamaan didalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kepercayaan yang diberikan nasabah.	Perbedaannya adalah jika penulis menjelaskan tentang kepercayaan yang diberikan kepada lembaga keuangan sedangkan penelitian terdahulu menjelaskan

				tentang kepercayaan konsumen dalam berbelanja di website <i>Ride Inc</i>
5.	Fitriani Latief dan Dirwan, (2020), “Pengaruh Kemudahan, Promosi, dan Kemanfaatan terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital”.	Penelitian ini menjelaskan tentang masyarakat yang mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan uang digital.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kemudahan masyarakat dalam menggunakan suatu produk.	Perbedaannya adalah jika penulis menjelaskan kemudahan dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar jika penelitian terdahulu menjelaskan tentang kemudahan masyarakat dalam bertransaksi menggunakan uang digital.
6.	Apriwati Sholihat, (2018), “Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Krema Koffie”	Penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan yang diberikan pelayan kepada konsumen di krema koffie	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan yang diberikan oleh pegawainya	Perbedaannya adalah jika penulis menjelaskan tentang kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Bank PNM Mekar kepada nasabahnya sedangkan penelitian

				terdahulu menjelaskan tentang pelayan di krema koffee yang melayani pelanggan dengan baik
--	--	--	--	---

Penelitian diatas menunjukkan bahwa ada persamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dan penelitian yang sudah dilakukan, karena keduanya mempelajari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk mendapatkan pinjaman atau kredit. Namun, penelitian di atas meunjukkan bahwa ada perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dan penelitian yang sudah dilakukan. Peneliti ini memiliki judul “Pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar Ajibarang”. Hasil dari penelitian ini sangat bermanfaat untuk semua lapisan masyarakat. Peneliti juga akan melakukan penelitian yang mendalam dan menyeluruh untuk mengetahui ciri-ciri dan keuntungan dari penelitian ini, yang akan sangat bermanfaat bagi semua bagian masyarakat.

B. Kajian Teori

1. Perilaku Konsumen

Dalam buku yang berjudul Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran dijelaskan bahwa didalamnya terdapat pendapat dari American Marketing Association, mendefinisikan perilaku konsumen sebagai dinamika interaksi antara pengaruh dan kesadaran, perilaku, dan lingkungan di mana manusia berinteraksi dalam berbagai aspek kehidupan mereka. Dengan kata lain, perilaku konsumen mencakup semua pemikiran dan perasaan yang mereka alami selama proses konsumsi serta tindakan yang mereka lakukan selama proses tersebut. Ini juga mencakup semua hal pada

lingkungan yang mempengaruhi pemikiran, perasaan, dan tindakan seperti iklan, komentar, informasi harga, pengepakan, tampilan produk, dan lainnya. Perilaku konsumen yang selalu berubah dan berhubungan dengan interaksi dan pertukaran sangat penting untuk dipahami. Untuk macam-macam perilaku konsumen terbagi menjadi 3 yaitu:

a. Perilaku Konsumen Bersifat Dinamis

Pemikiran, perasaan, dan tindakan individu konsumen, kelompok target konsumen, serta masyarakat secara keseluruhan, menyebabkan perilaku konsumen selalu berubah. Misalnya, cara orang mencari informasi tentang barang dan jasa telah diubah oleh internet. Perubahan yang terus terjadi antara konsumen dan lingkungan mereka menunjukkan betapa pentingnya pemasar melakukan penelitian dan analisis konsumen secara konsisten untuk tetap mengetahui tren terbaru.

b. Perilaku Konsumen Melibatkan Interaksi

Pemikiran, perasaan, dan tindakan konsumen berhubungan dengan lingkungan. Namun demikian, pemasar harus memahami apa arti produk dan merek bagi pelanggan, bagaimana mereka harus membeli dan menggunakannya, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian, dan konsumsi. Semakin banyak perusahaan tahu tentang bagaimana interaksi tersebut memengaruhi konsumen individu, target pemasaran untuk konsumen, dan masyarakat luas, maka semakin baik perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

c. Perilaku Konsumen Melibatkan Pertukaran

Perilaku konsumen adalah bagian dari interaksi antar manusia. Dengan kata lain, seseorang memberikan sesuatu yang bernilai kepada orang lain dan menerima sesuatu sebagai imbalannya. Ini adalah salah satu contoh perilaku konsumen di mana seseorang memberikan uang atau benda lain untuk mendapatkan suatu produk atau layanan. Pertukaran ini dikenal sebagai pertukaran antara pembeli (konsumen)

dan penjual (pemasar). Bahkan, pemasaran adalah bagian dari masyarakat karena membantu dalam pertukaran dengan membuat dan menerapkan strategi pemasaran (Olson, 2013).

Dalam buku yang berjudul Perilaku Konsumen menjelaskan tentang Ketika pemasar menyadari bahwa konsumen tidak selalu bertindak atau menanggapi sesuai dengan teori pemasaran, studi perilaku konsumen muncul sebagai cabang dari pemasaran. Banyak pelanggan menolak untuk menggunakan barang yang sama seperti orang lain, meskipun gaya "saya juga" kadang-kadang menjadi tren. Sebaliknya, mereka lebih suka produk berbeda yang sesuai dengan kepribadian, kebutuhan, dan gaya hidup mereka. Pembeli menunjukkan preferensi yang beragam, atau kelebihan-sukaan, dan perilaku pembelian yang kurang dapat diprediksi, bahkan di berbagai pasar industri, di mana kebutuhan akan barang dan jasa selalu lebih beragam dari pada di pasar konsumen (Kanuk, 2011).

Dalam buku yang berjudul Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran menjelaskan bahwa konsumen menjadi fokus utama dalam konsep pemasaran modern, disini pemasar (penjual) berupaya untuk mengembangkan strategi pemasaran yang diharapkan untuk memperoleh pangsa pasar yang tersedia, baik praktisi maupun akademisi berusaha untuk mempelajari elemen konsumen. Setidaknya ada dua alasan mengapa perilaku pelanggan memerlukan penyelidikan yaitu:

- a. Pertama, seperti yang disebutkan sebelumnya, konsumen sebagai titik fokus yang diinginkan oleh konsumen saat ini sangat penting. Pemasar akan lebih mudah membuat kebijakan pemasaran yang efektif jika mereka mengetahui kebutuhan konsumen. Faktor-faktor seperti persepsi, metode pengumpulan informasi, sikap, demografi, kepribadian, dan gaya hidup pelanggan harus dianalisis untuk menentukan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

- b. Kedua, Perkembangan perdagangan saat ini menunjukkan bahwa ada lebih banyak barang yang dijual dari pada yang diminta. Penawaran ini menghasilkan banyak produk yang tidak terjual atau tidak dikonsumsi oleh pelanggan. Ini dapat terjadi karena beberapa alasan, seperti kualitas barang yang buruk, tidak memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, atau mungkin karena pelanggan tidak tahu produk tersebut ada.

Selain alasan diatas, mempelajari perilaku konsumen dan proses konsumsi yang dilakukan oleh konsumen memberikan beberapa manfaat Mowen (1995) menyebutkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh, yaitu:

- a. Membantu manajer membuat keputusan
- b. Memberikan peneliti pemasaran dengan pengetahuan tentang analisis konsumen
- c. Membantu legislator dan regulator membuat hukum dan peraturan yang berkaitan dengan pembelian dan penjualan barang dan jasa
- d. Membantu konsumen membuat keputusan pembelian yang lebih baik (Sutisna, 2001).

2. Kepercayaan

- a. Pengertian kepercayaan

Membangun kepercayaan adalah suatu kunci yang sangat penting dalam menjaga kenyamanan nasabah. Kepercayaan menjadi faktor yang sangat penting karena karena adanya kepercayaan inilah nasabah menjadi tertarik untuk mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar.

Ada beberapa pendapat para ahli tentang definisi kepercayaan. Luthfi (2011) mendefinisikan “kepercayaan adalah sebagai bentuk kemauan untuk bergantung kepada pihak lain yang telah dipercaya”. Sedangkan menurut Jony Wong kepercayaan adalah keinginan seseorang untuk merasakan tingkah laku seseorang berdasarkan asumsi bahwa orang lain akan bertindak terhadap orang yang dapat dipercaya menurut

dirinya, tergantung pada kemampuannya untuk bisa mengawasi dan mengendalikannya (Anggun, 2022).

Morgan dan Hunt (2019) mendefinisikan kepercayaan dipercaya memiliki peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi komitmen secara signifikan. Kepercayaan didefinisikan sebagai suatu keadaan ketika salah satu pihak dalam proses pertukaran menunjukkan integritas dan kesetiaan kepada pihak lain. Menurut Luarn dan Lin dalam Gunarto Suhardi (2022) mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan yang terkait integritas (kejujuran pihak yang dipercaya dan memiliki kemampuan menepati janji), belas kasihan (perhatian dan keinginan yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan mereka), kemampuan (kemampuan pihak yang dipercaya untuk memenuhi kebutuhan yang dipercayai mereka) dan prediksi (konsistensi perilaku pihak yang dipercaya) (Amelia, 2022).

Menurut Sunarto (2011), mengungkapkan bahwa kepercayaan mencakup semua pengetahuan pelanggan dan kesimpulan yang mereka buat tentang barang, kelengkapan dan fungsinya. Kepercayaan dengan pihak lain atau mitra bisnis harus dibangun dari awal dan dapat dibuktikan (Selvy Damayanti, 2018).

Dengan mempertimbangkan pendapat para ahli maka dapat disimpulkan kepercayaan adalah janji yang dapat diandalkan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Dalam membangun hubungan jangka panjang, kepercayaan sangat penting.

b. Dimensi Kepercayaan

Menurut Mayer (1995) tiga komponen yang dapat menentukan kepercayaan seseorang adalah kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Ketiga komponen ini dapat digambarkan sebagai berikut:

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kemampuan dan atribut suatu organisasi untuk mempengaruhi area tertentu. Dalam hal ini, penjual dapat menyediakan, melayani, dan menjaga agar tidak terganggu oleh orang lain. Dengan kata lain, pelanggan dapat yakin bahwa mereka akan puas dan merasa aman saat melakukan pembayaran.

2) Kebaikan hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati adalah keinginan penjual untuk membuat orang lain bahagia. Meskipun kepuasan pelanggan dapat dimaksimalkan, keuntungan penjual juga dapat dimaksimalkan. Penjual juga dapat dimaksimalkan. Penjual tidak semata-mata mereka mencari keuntungan yang tinggi tapi penjual juga memikirkan bagaimana caranya memberikan rasa kepuasan terhadap konsumennya.

3) Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana seorang penjual berperilaku atau bertindak saat menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada pelanggan harus akurat. Apakah produk yang dijual bisa atau tidak kewajaran (*fairness*), pemenuhan (*fulfillment*), keterusan (*honestly*), keterkaitan (*dependability*), dan kehandalan adalah semua indikator integritas, integritas dapat dilihat dari sudut kewajaran (*fairness*), pemenuhan (*fulfillment*), kesetiaan (*loyalty*), keterus terangan (*honestly*), keterkaitan (*dependability*), dan kehandalan (*realibility*).

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan

Menurut Lutfi (2011) hal-hal berikut memengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan:

1) Pengalaman (*Experinced*)

Pengalaman ini sangat berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan, bisnis, dan prestasi perusahaan dalam berbagai bidang. Ketika perusahaan memiliki banyak dan menarik pengalaman bisnis, mereka akan lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2) Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses dan hasil kerja perusahaan yang dapat dinilai oleh pelanggan atau masyarakat. Kualitas yang tidak terbatas akan menghasilkan kepercayaan.

3) Kecerdasan

Kemampuan setiap lembaga keuangan untuk menangani masalah yang muncul diperusahaan karena kredibilitas yang tinggi tidak dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan tanpa didasari oleh kecerdasan dalam menarik pelanggan (Kasinem, 2020).

d. Jenis-jenis kepercayaan

Ada beberapa jenis keyakinan konsumen terhadap atribut produk yaitu:

1) *Object Attribute Beliefs*

Objek kepercayaan mengaitkan sesuatu, seperti seseorang, barang, atau jasa, dengan atributnya. Misalnya, kepercayaan terhadap kendaraan roda empat adalah ciri dari kepercayaan objek. Dengan percaya pada fitur objek, konsumen mengungkapkan pengetahuan mereka tentang fitur yang beragam.

2) *Benefit Attribute Beliefs*

Persepsi konsumen tentang sejauh mana fitur tertentu menghasilkan atau memberikan keuntungan tertentu, dikenal sebagai keyakinan ini. Seseorang mencari barang atau jasa yang akan memecahkan masalah mereka dan memenuhi kebutuhan mereka, atau dengan kata lain memiliki fitur yang akan memberi mereka keuntungan yang dapat dikenali.

3) Kepercayaan objek-manfaat

Kepercayaan ini adalah pendapat konsumen tentang seberapa jauh suatu produk atau jasa dapat memberikan manfaat tertentu. Seperti halnya kendaraan adalah hal yang berguna, kepercayaan objek-manfaat akan tumbuh karena orang yang membeli Ford Explorer atau Jeep Cherokee akan memiliki pemahaman yang kuat tentang jalan (Dwiyanti, 2022).

3. Kemudahan

a. Pengertian Kemudahan

Menurut Chin and Todd (2015), kemudahan adalah salah satu hal yang menjadi pertimbangan bagi pembeli yaitu orang percaya bahwa teknologi akan lebih mudah digunakan. Sedangkan Wen et al. (2011), kemudahan membuat pelanggan percaya bahwa membeli barang di toko berbasis web akan lebih murah. Belanja online akan lebih menguntungkan jika pelanggan dapat dengan mudah mengakses web e-commerce mereka. Kemudahan, menurut Farizi dan Syaefullah (2013), didefinisikan sebagai keyakinan pada proses pengambilan keputusan (Halim et al., 2022). Kemudahan diyakini akan memberikan pengaruh positif terhadap tingkat pinjaman. Artinya ketika nasabah merasakan adanya kemudahan dalam mengambil pinjaman maka tingkat masyarakat dalam mengambil pinjaman akan semakin tinggi (Utami, 2021).

b. Dimensi Kemudahan

Ada beberapa dimensi kemudahan yaitu:

1) *Ease to learn* (mudah untuk dipelajari)

Sistem yang mudah digunakan. Jika sistem terlalu sulit untuk digunakan, pelanggan tidak akan menggunakannya.

2) *Ease to use* (mudah digunakan)

Konsumen akan menggunakan media informasi jika mereka menganggapnya mudah digunakan, tetapi jika mereka menganggapnya sulit digunakan, mereka akan menolak untuk menggunakannya.

3) *Clear and understandable* (jelas dan mudah dimengerti)

Kejelasan antarmuka (*interface*) dan menu yang dapat ditampilkan juga memengaruhi kemudahan suatu sistem.

4) *Become skillful* (menjadi terampil)

Konsumen akan menilai suatu sistem sebagai sesuatu yang mudah digunakan jika mereka dapat menggunakannya dengan cepat. Interaksi pengguna dengan sistem yang konsisten memungkinkan penggunaan kapan saja (Anggraeni, 2022).

4. Kualitas Pelayanan

Sebuah lembaga keuangan jasa harus memastikan bahwa jasa yang mereka tawarkan unggul dari saingan dan lebih baik dari yang dipikirkan pelanggan. Lembaga keuangan jasa juga harus memahami apa yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan dari produk atau jasa.

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi (2014) menyatakan bahwa kualitas adalah kombinasi sifat dan kualitas yang menentukan seberapa baik keluaran dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan dapat menentukan dan menilai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhan pelanggan. Goetsch dan Davis (2014), mendefinisikan kualitas sebagai kondisi yang selalu berubah dengan produk, manusia/tenaga

kerja, proses dan tugas, serta lingkungan tempat produk dibuat (Priska Regina E. Mamesah, 2016).

Menurut Kotler (2018) pelayanan didefinisikan sebagai tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono pelayanan didefinisikan sebagai penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut ditempatkan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan pelanggan (Wibowati, 2021).

Kualitas pelayanan didefinisikan oleh Tjiptono sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap produk dan jasa dengan cepat untuk memenuhi keinginan pelanggan (Riyani et al., 2021). Namun, menurut Toriq (2018), perusahaan dalam sector jasa harus memberikan pelayanan yang berkualitas jika mereka ingin sukses (Jeany, 2020). Nanang Tasunar (2012) menyatakan “Kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap *excellent* (keterandalan) dan sales counter yang dilakukan oleh konsumen” (Lesmana, 2017). Sebaliknya Subagyo (2013) menyatakan bahwa karena definisi kualitas pelayanan sangat rumit, seseorang tidak dapat menentukan kualitas pelayanan (Santoso, 2019).

Kualitas pelayanan menurut Wyckof yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014) ada dua aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang diharapkan (*expected service*) (Kalebos, 2016).

Menurut J.Supranto penyedia jasa harus memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan mereka. Namun, menurut Gronroos kualitas pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas atau serangkaian

aktivitas yang tidak kasat mata yang disebabkan oleh interaksi antara pelanggan dan karyawan dilembaga keuangan (Millah & Suryana, 2020).

Berdasarkan definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari serangkaian kegiatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Ade Syarif, 2019).

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

a) Keandalan (*Reliability*)

Bagian dari keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang baik dan tepat waktu. Memberikan layanan yang akurat dan terpercaya yang sesuai dengan harapan pelanggan adalah cara seseorang pegawai berinteraksi dengan pelanggan.

b) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tepat agar pelanggan tidak menunggu karena informasi yang tidak jelas yang membuat mereka berpikir buruk tentang pemberi layanan.

c) Empati (*Empathy*)

Memperhatikan dan memelihara setiap klien atau pelanggan sehingga karyawan tahu apa yang diinginkan klien.

d) Kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan, keramahan dan kemampuan karyawan untuk menciptakan kesan yang dapat diandalkan dan keyakinan. Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa bagian, seperti komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e) Keberwujudan (*Tangible*)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan perlengkapan komunikasi disebut keberwujudan. Jika suatu bisnis dapat menunjukkan eksistensinya kepada orang lain, penampilan dan kemampuan fasilitas fisiknya adalah bukti yang nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Siti Masumah, 2024).

5. Keputusan

a. Pengertian Keputusan

Menurut Steiner pengambilan keputusan adalah suatu proses manusiawi yang mencakup baik fenomena individu maupun social. Ini didasarkan pada premis fakta dan nilai, dan dilakukan dengan tujuan mencapai situasi yang diinginkan dengan menyimpulkan sebuah pilihan dari berbagai pilihan.

Koontz menyatakan bahwa pengambilan keputusan adalah proses memilih antara berbagai pilihan tindakan yang paling penting dalam perencanaan. Namun, Menurut William mengatakan bahwa pengambilan keputusan adalah memilih antara berbagai opsi untuk memecahkan masalah.

Menurut Siagian keputusan pada dasarnya adalah pendekatan yang sistematis untuk mengatasi masalah (Supomo, 2018). Sedangkan Menurut Montra (2011) menyatakan bahwa keputusan pengambilan pinjaman adalah proses membuat keputusan untuk mengambil sebagai pilihan antara dua atau lebih opsi.

Menurut Huda (2019) keputusan pengambilan pinjaman adalah suatu proses untuk mengambil keputusan yang dilakukan oleh lembaga keuangan perbankan. Dimulai dengan menentukan masalah, mengumpulkan informasi, dan akhirnya membuat keputusan apakah jenis pengambilan pinjaman tersebut memnuhi kebutuhan (Evlin, 2020).

Berdasarkan beberapa penjelasan dari para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan pinjaman adalah suatu keputusan yang harus diambil oleh setiap nasabah untuk kepentingannya sendiri, dan tentu saja mereka akan mengambil keputusan yang menguntungkannya.

b. Indikator Keputusan Pengambilan Pinjaman

Menurut Montra (2011), ada empat indikator yang dapat digunakan untuk membuat keputusan:

- 1) Persepsi kinerja karyawan
- 2) Kepuasan dengan kredit yang ditawarkan
- 3) Penyedia informasi saat diminta
- 4) Kepercayaan pada nama dan reputasi bank (Nanda Ayu Anishah, 2020).

c. Tingkatan dalam Keputusan Pinjaman

Menurut Fauzi (2015) proses pengambilan keputusan terdiri dari beberapa tingkatan. Tingkatan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) *Extensive problem solvin* yaitu dimana pelanggan sangat membutuhkan informasi untuk dapat menetapkan kriteria untuk menilai dan mempertimbangkan.
- 2) *Limited problem solving* dimana pelanggan sudah dapat menetapkan kriteria yang telah ditetapkan untuk dapat menilai kategori produk tersebut.
- 3) *Routinized response behavior* yaitu dimana pelanggan memiliki bebrapa pengalaman dalam membuat keputusan tentang jenis produk (Evlin, 2020).

d. Pengertian Pinjaman

Kasmir (2016) mendefinisikan pinjaman sebagai penyediaan uang atau surat hutang yang dapat dipersamakan dengan uang yang disepakati oleh kedua belah pihak dan mewajibkan pihak peminjam untuk

membayar hutang dalam jangka waktu tertentu (Tri Amalia Sukarno, 2021). Menurut Hasibuan (2008) semua jenis pinjaman yang harus dibayar kembali oleh peminjam bersama bunganya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dikenal sebagai pinjaman.

Menurut Rivai dan Veithzal (2008), pinjaman adalah penyerahan barang, jasa atau uang dari satu pihak (kreditur atau pemberi pinjaman) atas dasar kepercayaan kepada pihak lain (nasabah atau pengutang /*borrower*) atas dasar kepercayaan kepada pihak lain. Penerima kredit berjanji untuk membayar kepada pemberi kredit pada tanggal yang telah ditetapkan.

e. Prinsip-prinsip Pinjaman

Menurut Teguh Mulyono menguraikan ada beberapa prinsip-prinsip pinjaman yang harus diikuti agar pinjaman berjalan dengan lancar diringkas dalam 6C yaitu:

1) *Character* (Kepribadian / Watak)

Character adalah kebiasaan dan keinginan mereka untuk menyelesaikan tugas yang telah ditetapkan. Sifat-sifat, kebiasaan, kepribadian, gaya hidup dan keadaan keluarga adalah subjek penelitian.

2) *Capacity* (Kemampuan)

Capacity adalah kemampuan pemohon untuk memenuhi tanggung jawab bisnis atau kegiatan yang ditinjau menggunakan kredit atau bank. Oleh karena itu, tujuan dari penilaian pinjaman terhadap kapasitas ini adalah untuk menilai sampai dimana hasil usaha yang dihasilkan oleh pemohon akan memungkinkannya untuk melunasi pinjaman dengan tepat waktu sesuai dengan perjanjian pinjaman.

3) *Capital* (Modal)

Capital adalah modal yang dimiliki calon debitur ketika mereka mengajukan permohonan pinjaman pada bank.

4) *Collateral* (Jaminan)

Collateral adalah barang yang diserahkan pada bank oleh peminjam atau debitur kepada bank sebagai jaminan atas pinjaman yang diberikan. Agar pinjaman tidak mengandung resiko, maka diperlukan barang pinjaman.

5) *Condition of Economi* (Keadaan Ekonomi)

Condition of economic adalah situasi dan kondisi termasuk sosial, ekonomi, budaya dan lainnya yang mempengaruhi ekonomi secara bertahap dan berpotensi mempengaruhi kemampuan bisnis untuk mendapatkan pinjaman.

6) *Constrain* (hambatan)

Dalam penilaian debitur dipengaruhi oleh kendala yang menghalangi seseorang untuk melakukan usaha tertentu. Selain 6C yang disebutkan di atas, prinsip pinjaman 4P juga harus dipenuhi, yaitu:

a) *Personality*

Personality yaitu bank mempertimbangkan karakter peminjam berdasarkan riwayat hidup, hobi, keadaan keluarga (istri atau anak), status sosial (misalnya pergaulan sosial peminjam).

b) *Purpose*

Bank melakukan penilaian peminjam untuk mengetahui tujuan penggunaan kredit peminjam dan apakah tujuan tersebut sesuai dengan garis bisnis pinjaman bank.

c) *Payment*

Pembayaran untuk mengetahui kemampuan debitur untuk mengembalikan pinjaman. Ini dapat dicapai dengan menghitung kemungkinan kelancaran penjualan dan pendapatan untuk memperkirakan kemampuan debitur untuk mengembalikan pinjaman secara bertahap.

d) *Prospect*

Prospect adalah harapan masa depan peminjam. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan kegiatan perkreditan selama beberapa bulan atau tahun, keadaan perekonomian atau tingkat kegiatan perkreditan. Hal ini juga tercermin dari kekuatan finansial perusahaan yang dapat terlihat dari kinerja perusahaan dimasa lalu serta perbandingan penjualan dan keuntungan di masa depan.

f. Jenis – Jenis Pinjaman

1) Jenis pinjaman menurut sifat penggunaan kredit

1. Pinjaman konsumtif

Pinjaman Konsumtif ini merupakan pinjaman yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari.

2. Pinjaman produktif

Pinjaman produktif ini merupakan pinjaman yang di gunakan untuk keperluan pengembangan usaha, seperti produksi, perdagangan atau investasi.

(1) Jenis pinjaman menurut keperluan kredit

(a) Pinjaman Produksi

Pinjaman ini diberikan kepada perusahaan untuk meningkatkan produktivitasnya baik segi pertumbuhan kuantitatif yaitu hasil produksi maupun pertumbuhan kualitatif yaitu meningkatkan kuantitas atau kualitas hasil usaha.

(b) Pinjaman Perdagangan

Pinjaman ini diberikan kepada pengusaha untuk melakukan investasi guna menambah modal dan kredit, bukan untuk memperbaiki atau menambah barang impor atau peralatan terkait. Barang-barang yang diperdagangkan di industri ini juga penting bagi industri. Misalnya mendirikan pabrik, membeli atau mengganti mesin, dan lain-lain.

(c) Pinjaman Investasi

Pinjaman yang diberikan kepada pengusaha untuk tujuan penanaman modal, bukan untuk memperbaiki atau menambah modal peralatan atau perlengkapan yang bersangkutan, tetapi menambah modal dan kredit. Misalnya mendirikan pabrik, penggantian mesin, dan lain-lain.

(2) Jenis pinjaman berdasarkan jaminan

(a) *Unsecured Loan* (Pinjaman tanpa jaminan)

Pinjaman yang diberikan tanpa peminjam harus memberikan jaminan apapun.

(b) *Secured Loan* (Pinjaman dengan jaminan)

Sebagian besar bank bank di indonesia menggunakan jenis pinjaman ini, yaitu memberikan kredit dengan jaminan. Tanah, rumah, pabrik, atau mesin pabrik dapat digunakan sebagai jaminan kredit (Ayu Mufti Zakkiyah, 2022).

C. Landasan Teologis

Menurut Dewan Syariah Nasional (DSN), Lembaga Keuangan Syariah (LKS) adalah organisasi keuangan yang menawarkan produk - produk syariah

dan memiliki otonomi operasional sebagai organisasi keuangan. Lembaga Keuangan Syariah (LKS) adalah organisasi keuangan yang menawarkan produk - produk syariah dan memiliki otonomi operasional sebagai organisasi keuangan. Didalam Lembaga Keuangan Syariah Kepercayaan merupakan hubungan sosial yang dibangun atas dasar percaya dan rasa memiliki Bersama. Ketidakpercayaan bisa terjadi karena minimnya informasi dalam perencanaan dan pengukuran kerja. Tingkat derajat kepercayaan akan meningkat jika informasi yang diterima diverifikasi secara akurat, lengkap dan relevan.

Oleh karena itu, ada tiga faktor yang diperlukan secara berurutan untuk mengembangkan dan memperkuat kepercayaan : layanan pelanggan yang baik, reputasi, dan itikad pemasok yang baik, serta umpan balik dari organisasi terhadap tiga persepsi konsumen terhadap produk atau layanan yang akan berdampak negatif pada transaksi selanjutnya (Sari, 2020). Oleh karena itu, kepercayaan menjadi suatu hal yang sangat penting yang harus dihormati. Kepercayaan dapat memotivasi seseorang untuk membeli atau menggunakan sesuatu dengan cara menghilangkan keraguan (Putera et al., 2021). Adapun ayat tentang kepercayaan itu ada di dalam (QS An-Nahl: 91), Allah berfirman:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا
إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: *“Tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji. Janganlah kamu melanggar sumpah(mu) setelah meneguhkannya, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan”*.

Dalam ayat ini Allah SWT memerintahkan umat islam untuk menepati janjinya kepada Allah ketika membuat janji. Mereka diperintahkan untuk menepati janji setia yang telah mereka teguhkan dengan sumpah, dan mencegah mereka membatalkannya. Menurut ayat ini, semua ikatan perjanjian yang dibuat dengan kehendak sendiri, wajib dipenuhi baik perjanjian itu sesama kaum muslimin ataupun orang lain di luar islam. Allah SWT melarang kaum

muslimin melanggar sumpah yang diucapkan dengan mempergunakan nama Allah, karena dalam sumpah seperti itu, Allah telah ditempatkan sebagai saksi. Didalam kepercayaan harus ada rasa saling percaya antara satu pihak dengan pihak yang lainnya, keterbukaan, kejujuran, dan penghargaan, karena Allah juga melarang setiap umat manusia tidak menepati janji yang telah merka buat.

Dalam lembaga keuangan Islam, ada beberapa diantaranya yang menerapkan sistem tanggung renteng ini. Salah satunya adalah Bank PNM Mekar yang ada di Ajibarang. dimana apabila ada salah satu anggota yang tidak bisa membayar kewajibannya, maka teman satu kelompok akan membantu membayar. Ini yang menjadi salah satu kemudahan yang terdapat di Bank PNM Mekar (Mardliyyah & Ryandono, 2020). Adapun ayat mengenai kemudahan yang tertera dalam (QS. Al-Insyirah: 5-6). Allah berfirman:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۚ

Artinya: *“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan akan ada kemudahan”*.

Dalam ayat ini, Allah mengungkapkan bahwa sesungguhnya di dalam setiap kesempatan, pasti ada kelapangan, dan didalam setiap kesulitan didalam sebuah penyelesaian masalah pasti akan ada jalan keluar yang akan datang. Ayat ini juga menjelaskan bahwa agar kita selalu optimis atas semua hal yang kita hadapi karena semua akan ada kemudahan yang diberikan Allah SWT.

Kualitas pelayanan ialah tajuk berharga sebuah perusahaan untuk meningkatkan kualitas untuk meningkatkan citra sebuah perusahaan. Sebagai lembaga keuangan mereka harus bisa menjaga kualitas pelayanan dengan baik agar setiap nasabah merasa senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan. Dengan demikian juga membentuk rasa nyaman nasabah agar nasabah setia terhadap lembaga keuangan tersebut (Laksono & Sri Mulyani, 2023). Adapun ayat mengenai kualitas pelayanan yang tertera dalam (QS. Al-Imran ayat 159). Allah berfirman:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:”Maka berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakal kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”.

Didalam ayat ini menceritakan bahwa meskipun didalam keadaan genting, seperti terjadinya pelanggaran didalam perang uhud tetapi Rasulullah tetap bersikap lemah lembut dan tidak marah terhadap pelanggran itu, bahkan memaafkannya, dan memohonkan ampunannya kepada Allah SWT.

Dalam mengambil pinjaman ini adalah suatu proses dimana proses itu dijadikan suatu jalan alternatif terbaik dari beberapa alternatif terbaik lainnya secara sistematis untuk digunakan sebagai suatu cara pemecahan masalah (Rifa’i, 2019). Adapun ayat mengenai kualitas pelayanan yang tertera dalam (QS. An- Naml ayat 32). Allah berfirman:

قَالَتْ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُوْا أَفْتُونِي فِيْ أَمْرِيْ ۚ مَا كُنْتُ قَاطِعَةً أَمْرًا حَتَّىٰ تَشْهَدُوْنَ

Artinya: *Dia (Balqis) berkata, “Wahai para pembesar, berilah aku pertimbangan dalam urusanku (ini). Aku tidak pernah memutuskan suatu urusan sebelum kamu hadir (dalam majelisku).”*

Dari ayat ini dapat disimpulkan bahwa sebelum kamu memutuskan suatu hal maka kamu harus dipertimbangkan terlebih dahulu agar keputusan yang kamu ambil adalah keputusan yang benar.

D. Hipotesis

Hipotesis menunjukkan hubungan antara hal-hal yang kita cari atau ingin dipelajari, menunjukan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya perlu diuji secara empiris. Perumusan hipotesis adalah bagian yang

sangat penting dari penelitian. Setelah mengkaji rumusan masalah diatas, hipotesis penelitian ini adalah:

- a. Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar

Kepercayaan melibatkan kesediaan orang untuk melakukan tingkah laku tertentu karena keyakinannya bahwa partner nya akan memberikan apa yang ia inginkan dan suatu keinginan yang umumnya dapat dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nofa dan Ali (2022) mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif pada Bank Jateng dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Jateng Cabang Pembantu Wanadadi Banjarnegara) menyatakan bahwa keputusan dipengaruhi oleh kepercayaan. Hasil penelitian lain oleh Vita Aprilia (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepercayaan terhadap Keputusan nasabah melakukan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan Brand Image sebagai Variabel Intervening pada Bank BRI Syariah KCP Demak dan menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat pinjaman. Berikut penyusunan hipotesis berdasarkan beberapa temuan penelitian sebelumnya:

H₁: Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar.

- b. Pengaruh kemudahan terhadap keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar

Ketika suatu sistem mudah digunakan maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan memiliki keinginan untuk menggunakan sistem tersebut. Berbeda ketika suatu sistem tersebut digunakan membuat kesulitan atau tidak nyaman maka pengguna juga akan enggan menggunakan sistem tersebut. Pada penelitian yang dilakukan oleh Detria dan Sugeng (2022) yang

berjudul Analisis suku bunga, jangka waktu kredit, dan kemudahan kredit terhadap keputusan kredit UMKM dan penelitian lain yang dilakukan oleh Cindy Januaristi (2023) yang berjudul Pengaruh Promosi, Kemudahan Akses, dan kebutuhan terhadap Keputusan Pedagang Pasar Runting Pati mengambil Pinjaman pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap minat pinjaman. Berikut penyusunan hipotesis berdasarkan beberapa temuan penelitian sebelumnya:

H₂: Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar.

- c. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar

Kualitas pelayanan yang baik akan menjadikan nasabah nyaman untuk melakukan interaksi dengan pegawainya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Badrul, Sukidin, dan Sri (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dan hasil penelitian yang lain oleh Made dan I Putu Gede (2021) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat pinjaman.

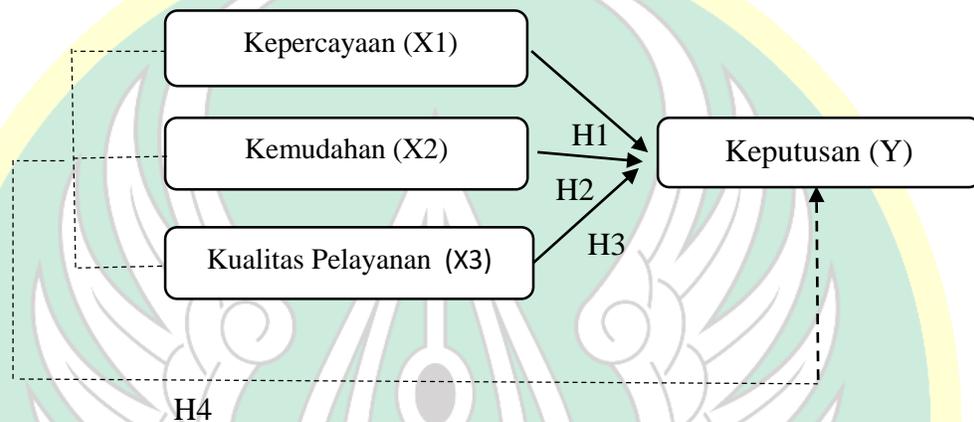
H₃: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar.

- d. Kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar. Dari hipotesis satu, dua, dan tiga yang telah diuraikan diatas, peneliti mengambil ketiga hipotesis tersebut dengan keempat variabelnya yaitu kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan serta keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar secara bersama-sama (simultan) yaitu :

H4: Kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar.

E. Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah memahami penelitian, penulis menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Keterangan:

———— = Menunjukkan adanya pengaruh parsial antara kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan.

- - - - - = Menunjukkan pengaruh secara simultan antara kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan.

X1 = Variabel bebas (*independent*) yaitu kepercayaan

X2 = Variabel bebas (*independent*) yaitu kemudahan

X3 = Variabel bebas (*independent*) yaitu kualitas pelayanan

Y = Variabel terikat (*dependent*) yaitu keputusan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan intensif, detail, teliti dan akses objek tertentu yang memerlukan analisis komprehensif. Kajian ini dilakukan terhadap masyarakat di kecamatan Ajibarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif (Wijaya, 2020).

Penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian secara ilmiah dan sistematis dimana pengamatannya dilakukan dengan mencakup segala hal yang memiliki hubungan dengan objek penelitian. Tujuan dengan menggunakan penelitian kuantitatif yaitu untuk memperoleh kejelasan dari suatu teori dan hukum-hukum realitas. Penelitian kuantitatif dikembangkan dengan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis (Sugiyono, 2011).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada nasabah Bank PNM Mekar di wilayah Kecamatan Ajibarang yang terdiri dari 15 desa yaitu, Ajibarang Kulon, Ajibarang Wetan, Banjarsari, Ciberung, Darmakradenan, Jingsang, Kalibenda, Karangbawang, Kracak, Lessmana, Pancasan, Pancurendang, Pandansri, Sawangan, Tipar Kidul. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari-Juni 2024.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti karakteristiknya yang menjadi sasaran dalam penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Adnyana, 2021). Populasi yang diambil adalah nasabah di kecamatan Ajibarang berjumlah 4.935 populasi

Sampel adalah bagian dari populasi penelitian. Untuk menentukan berapa jumlah sampel dengan populasi yang sudah diketahui yaitu dengan menggunakan

rumus slovin. Tujuan dari penelitian ini ialah meneliti masyarakat di kecamatan Ajibarang yang yang berminat mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar.

Rumus Slovin adalah bagian dari teori yang digunakan untuk penarikan sampel. Peneliti harus menentukan batas kesalahan yang akan digunakan dalam bentuk presentase sebelum menggunakan rumus slovin. Semakin akurat hasil penelitian, semakin kecil pula batas kesalahan yang digunakan. Standar eror yang digunakan adalah 5%, maka rumus Slovin dapat dituliskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : batas kesalahan (*error tolerance*)

Penelitian ini dengan populasi masyarakat di kecamatan Ajibarang dengan jumlah 4.935 orang, akan dilakukan penarikan sampel dengan menggunakan rumus slovin. Penentuan perhitungan besarnya sampel dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{4.935}{1+4.935(0,05)^2}$$

$$n = \frac{4.935}{1+(4.935 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{4.935}{1+12,33}$$

$$n = \frac{4.935}{13,33}$$

$$n = 371$$

Berdasarkan dari pengumpulan sampel penelitian diatas maka penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 371.

D. Variabel Penelitian dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah fitur, nilai atau sifat dari objek penelitian (orang atau kegiatan) yang berbeda secara signifikan satu sama lain. Kebanyakan seorang peneliti akan menentukan variabel penelitian, melakukan penyelidikan, menggali informasi dari objek, dan kemudian membuat kesimpulan. Menurut Wikipedia, pengertian variabel sendiri adalah subjek penelitian atau inti dari penelitian. Variabel biasanya didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat berubah, heterogen dan unik (Nilda, 2020).

a. Variabel Independen (Variabel X)

Variabel independen atau variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah Kepercayaan (X1), Kemudahan (X2), dan Kualitas pelayanan (X3).

b. Variabel Dependen (Variabel Y)

Variabel dependen atau variabel terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen adalah keputusan (Y).

2. Indikator Penelitian

Tabel 3. 1
Indikator Variabel

Variabel Independent	
Kepercayaan	1. Kemampuan (<i>Ability</i>)
	2. Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>)
	3. Integritas (<i>Integrity</i>)
Kemudahan	1. <i>Ease to Learn</i> (mudah untuk dipelajari)
	2. <i>Ease To Use</i> (mudah digunakan)
	3. <i>Clear and Undersdable</i> (jelas dan mudah dimengerti)
	4. <i>Become Skillful</i> (menjadi terampil)

Kualitas Pelayanan	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)
	2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)
	3. Empati (<i>Empathy</i>)
	4. Kepastian (<i>Asurance</i>)
	5. Keberwujudan (<i>Tangible</i>)
Variabel Dependent	
Keputusan	1. Persepsi Kinerja Karyawan
	2. Kepuasan dengan kredit yang ditawarkan
	3. Penyedia informasi saat diminta
	4. Kepercayaan pada nama dan reputasi bank

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam mengumpulkan data pada penelitian ini, peneliti ini akan menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Angket

Angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengirimkan ataupun memberikan pertanyaan maupun kuesioner untuk diisi oleh responden. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar. Pengukuran indikator pada penelitian ini menggunakan skala likert dimana nilai tertinggi pada pilihan “sangat setuju” dan nilai terendah pada “sangat tidak setuju”.

Angket merupakan suatu alat yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data berupa serangkaian pertanyaan yang dapat diajukan kepada responden untuk mendapatkan jawaban. Angket merupakan suatu daftar atau kumpulan pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden yang harus (Supriadi et al., 2020).

Angket dalam penelitian ini akan diberikan melalui media online yaitu dengan menggunakan ggogle form. Angket ini ditujukan kepada nasabah Bank

PNM Mekar di Kecamatan Ajibarang. Angket ini berupa pernyataan yang memiliki alternatif jawaban yang harus dipilih oleh responden. Responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan realitas yang dialaminya menggunakan tanda checklist. Jawaban dari setiap pernyataan tersebut diberi skor atau nilai sebagai berikut:

Skala 1 : Diartikan sebagai “Sangat Tidak Setuju” (STS)

Skala 2 : Diartikan sebagai “Tidak Setuju” (TS)

Skala 3 : Diartikan sebagai “Kurang Setuju” (KS)

Skala 4 : Diartikan sebagai “Setuju” (S)

Skala 5 : Diartikan sebagai “Sangat Setuju” (SS)

2. Observasi

Observasi adalah teknik yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan data yang valid guna kepentingan penelitian. Pengamatan dalam penelitian ini diselesaikan dengan melihat fenomena yang terjadi masyarakat di kecamatan Ajibarang sehingga peneliti bisa melihat langsung fenomena yang terjadi.

Observasi adalah teknik pengumpulan data, penelitian ini dilakukan oleh peneliti secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Untuk melakukan observasi, seorang peneliti harus menggunakan indra mereka untuk melihat apa yang mereka amati. Mereka harus melihat apa yang mereka amati dan kemudian mencatat atau merekamnya sebagai alat untuk menganalisis (Mitanto & Nurcahyo, 2012).

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung aktivitas responden. Peneliti juga melakukan observasi untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan pinjaman nasabah di Bank PNM Mekar. Peneliti melakukan penelitian secara langsung ke tempat kegiatan orang yang diamati, seperti melihat nasabah melakukan pembayaran angsuran, melihat nasabah mendapatkan pencairan dana, dan melihat nasabah mengajukan pinjaman kepada pegawai Bank PNM

Mekar Ajibarang, namun tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut, sehingga peneliti dapat mengoptimalkan data yang terkait dengan keputusan nasabah dalam mengambil pinjaman.

3. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab antara dua pihak atau lebih, yaitu peneliti mewawancarai masyarakat di kecamatan Ajibarang yang mengambil hutang Bank PNM Mekar. Menurut Slamet (2011) wawancara adalah salah satu cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti yang diteliti (Fernandes, 2019).

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Annisa sebagai Kepala Cabang di kantor Bank PNM Mekar dan Ibu Imah sebagai nasabah di Bank PNM Mekar.

4. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode yang memperoleh suatu data dengan menggunakan gambar atau file/dokumen. Adapun sumber sastra ini adalah file milik Bank PNM Mekar, seperti folder, form file, serta data-data yang menyangkut dengan pokok pembahasan penelitian.

Dokumen adalah sumber data yang dapat digunakan untuk melengkapi sebuah data penelitian, baik yang berbentuk, film, gambar/foto, dan karya-karya monumental, yang dapat memberikan informasi bagi proses penelitian (Nilamsari, 2014). Peneliti mendapatkan data terkait produk-produk yang ada di Bank PNM Mekar beserta penjelasannya

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu proses dimana dilakukan penyederhanaan data sehingga mudah dipahami dan dimengerti. Data yang sudah melalui penyederhaan tersebut kemudian akan bisa digunakan untuk memecahkan masalah-masalah yang ada didalam penelitian. Teknik yang

digunakan dalam penyederhanaan ini adalah:

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang diperoleh dari peneliti dengan data sesungguhnya, Jadi data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya (Palandi et al., 2022). Uji Validitas digunakan untuk bias mengukur sebuah instrumen penelitian apakah data valid atau tidak. Suatu kuesioner (instrumen penelitian) atau data akan dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner bias mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan informasi yang digunakan dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data dan mampu menguak informasi yang sesungguhnya di lapangan (Arsi, 2021).

Menurut Notoatmodjo realibilitas juga dapat dikatakan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan, sehingga uji realibilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tersebut tetap konsisten jika dilakukan pengukuran ulang. Biasanya sebelum di uji realibilitas harus diuji validitas terlebih dahulu karena ketika akan mengukur uji realibilitas maka data itu harus valid (Haq, 2022). Apabila setelah dilakukan pengujian berkali-kali dan jawaban stabil maka dapat dikatakan alat ukur atau instrumen yang digunakan bersifat reliable atau dapat dipercaya SPSS (*Statistical Program for Social Science*). Karena penggunaan SPSS memang sangat tepat bagi penelitian jenis kuantitatif karena pengolahan data sangatlah akurat.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal atau tidak. Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mendekati distribusi normal, yakni distribusi yang mempunyai pola seperti distribusi normal. Uji statistik dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Uji normalitas akan dikatakan normal jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal dan sebaliknya (Neneng & Sujianto, 2022).

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independent. Pengujian multikolinieritas guna menelusuri apakah korelasi diantara variabel bebas memiliki permasalahan gejala multikolinieritas ataupun tidak (Fatimah & Nurtantiono, 2022). Untuk dapat mendeteksi apakah ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat diketahu dari nilai *variance inflation factor* (VIF). Dengan dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka tidak terdapat gejala multikolinieritas.
- Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas yaitu alat uji yang dilakukan untuk mengetahui ketidakcocokan *variance* dari residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Untuk menguji tersebut dengan menggunakan uji Glejser. Uji Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana faktor variabel bebas tidak memiliki varian yang sama. Jika terlihat nilai signifikansi $> 0,05$ artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Model regresi yang baik

adalah yang bebas heteroskedastisitas (Tolitoli et al., 2022).

d. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal atau tidak. Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mendekati distribusi normal, yakni distribusi yang mempunyai pola seperti distribusi normal. Uji statistik dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Uji normalitas akan dikatakan normal jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal dan sebaliknya (Neneng & Sujianto, 2022).

4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah pengembangan dari analisis regresi sederhana dimana terdapat lebih dari satu variabel X. Perbedaan antara regresi sederhana dengan regresi berganda terletak pada jumlah variabel bebasnya. Jika dalam regresi sederhana jumlah variabel bebas yang digunakan untuk memprediksi variabel tergantung hanya satu, maka regresi berganda jumlah variabel bebas yang digunakan untuk memprediksi variabel tergantung lebih dari satu (Wisudaningsi et al., 2019).

5. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji parsial atau uji t merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, secara parsial (sendiri-sendiri). Hasil uji tersebut dapat dilihat dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika nilai $sig. < 0,05$ atau t_{hitung} lebih besar t_{tabel} maka ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Tetapi, apabila nilai $sig. > 0,05$ atau t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka tidak ada pengaruh antara variabel *independen* dengan variabel *dependen*.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel *independen* secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel *dependen*. Variabel *independen* dikatakan signifikan mempengaruhi variabel *dependen* secara bersama-sama apabila Sig lebih kecil dari 0,05 atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka dapat diartikan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Tetapi apabila nilai sig. $> 0,05$ atau $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat.



BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank PNM MEKAR Ajibarang

1. Sejarah BANK PNM MEKAR Ajibarang

Perusahaan ini pertama kali didirikan di Indonesia pada tahun 1999. Pada tahun 2000, perusahaan ini mengelola pinjaman yang disebut Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI) pada tahun 2000. Di tahun 2006, perusahaan ini dipercaya untuk mengelola dana amanah melalui program kemitraan dari beberapa perusahaan terkemuka. Perusahaan ini mendirikan Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) pada bulan Agustus 2008 dengan tujuan memberikan pinjaman modal kepada Usaha Kecil dan Menengah (UMKM). Pada tahun 2009, perusahaan ini mulai mencari pendanaan dari perbankan dan pasar modal.

Pada tahun 2010, perusahaan meluncurkan program Pengembangan Kapasitas Usaha (PKU) untuk memfasilitasi pelatihan kewirausahaan bagi kliennya. Ditahun 2012, Perusahaan ini mulai menertibkan obligasi. Perusahaan ini meluncurkan layanan “Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera”, atau yang biasa disebut dengan Mekar, di Tahun 2015. Layanan ini memungkinkan mereka memberikan pinjaman modal kepada pengusaha perempuan yang kurang mampu. Pada tahun 2021, Pemerintah secara resmi menyerahkan sebagian besar saham perusahaan ini ke Bank Rakyat Indonesia sebagai upayanya untuk mencapai tujuan tersebut.

PT Permodalan Nasional Madani (Persero), atau PT PNM (Persero). Didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 38 Tahun 1999 tanggal 25 Mei 1999 tentang Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia untuk Pendirian Perusahaan Dalam Rangka Pengembangan Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah didirikan.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi lembaga pembiayaan terkemuka dalam meningkatkan nilai tambah secara berkelanjutan bagi Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK) dengan berbasis pada prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik Good Corporate Governance (GCG).

b. Misi

Meningkatkan kelayakan usaha dan kemampuan wirausaha para pelaku bisnis UMKMK.

- 1) Membantu pelaku UMKMK mendapatkan dan kemudian meningkatkan akses pembiayaan kepada lembaga keuangan yang pada akhirnya akan meningkatkan kontribusi mereka untuk meningkatkan lapangan kerja dan kesejahteraan masyarakat.
- 2) Meningkatkan kreatifitas dan produktifitas karyawan untuk mencapai kinerja terbaik dalam upaya pengembangan sektor UMKM dalam usaha pengembangan UMKM dan Ultra Mikro perempuan prasejahtera melalui peningkatan kapasitas bisnis dan pembiayaan modal usaha.

3. Budaya Organisasi Perusahaan

Nilai-nilai jujur, disiplin, dan kerja keras adalah budaya yang harus dipelajari, dipahami, dan diterapkan oleh semua karyawan Bank PNM Mekar untuk membantu mencapai visi dan misi perusahaan.

4. Kriteria Nasabah

- a. Pelaku usaha ultra mikro perempuan berusia 21 – 58 tahun.
- b. Usaha yang telah berjalan minimal 6 bulan
- c. Usaha harus memiliki minimal 10 anggota untuk membentuk kelompok
- d. Ada ketua dalam kelompok
- e. Angsuran dapat dibayarkan setiap minggu

- f. Pembiayaan PNM Mekar tidak mensyaratkan agunan fisi, melainkan bersifat tanggung renteng kelompok, dengan syarat kedisiplinan untuk mengikuti proses Persiapan Pembiayaan dan Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM)

5. Syarat Dokumen

- a. FC Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku
- b. FC Kartu Keluarga (KK)

6. Keunggulan Pinjaman di Bank PNM Mekar

- a. Syarat dokumen pengajuan sangat mudah
- b. Memiliki konsep tanggung renteng
- c. Angsuran pembayaran dilakukan setiap minggu
- d. Tidak ada agunan pada saat pengajuan

7. Manfaat Pinjaman

- a. Mendapatkan pembinaan usaha rutin tiap minggunya
- b. Mampu mengelola keuangan demi terwujudnya kesejahteraan keluarga
- c. Melatih diri agar bisa menabung
- d. Melatih diri agar memiliki kompetensi kewirausahaan

8. Janji nasabah PNM Mekar dan Peraturan yang berlaku

Meskipun sangatlah mudah dalam memenuhi syarat pinjaman di Bank PNM Mekar, semua nasabah diwajibkan oleh pihak PNM Mekar setiap minggunya untuk berkumpul serta mengungkapkan janji nasabah. Tidak hanya sekedar mengucapkan janji, namun juga harus ada praktek nyata dilapangan. Hal ini dilakukan agar para nasabah bisa disiplin dan berkomitmen tinggi dalam mewujudkan kesejahteraan keluarga. Jika terdapat pelanggaran aturan oleh nasabah, maka nasabah lain akan berada dalam satu kelompok harus ikut bertanggung jawab.

Setidaknya terdapat 5 aturan dan janji untuk nasabah PNM Mekar yang harus dipenuhi:

- a. Hadir tepat waktu pada saat pembayaran yang akan datang
- b. Membayar besaran angsuran mingguan yang sudah menjadi kewajiban nasabah
- c. Berjanji menggunakan pinjaman untuk pengembangan usaha atau modal usaha
- d. Bisa bertanggungjawab bersama jika terdapat nasabah lain yang tidak berkomitmen
- e. Mensejahterakan keluarga dari hasil usaha

B. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 192 orang, yaitu nasabah Bank PNM Mekar Kecamatan Ajibarang yang mengambil pinjaman. Tujuan dari karakteristik responden adalah untuk memberikan deskripsi identitas responden berdasarkan data diri yang ada di bagian identitas responden. Oleh karena itu, tabel yang berisi informasi tentang data responden diberikan untuk menjelaskan karakteristik responden berdasarkan usia:

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel dibawah ini menunjukkan klasifikasi responden menurut usia:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase
1.	30 – 39 Tahun	101	26%
2.	40 – 49 Tahun	190	51%
3.	>50 Tahun	80	21%
Jumlah		371	100%

Dari tabel 4. 1 Ada 3 kategori menurut usia responden yaitu kategori yang pertama usia 30-39 Tahun sejumlah 101 orang, kelompok usia 40-49 Tahun sejumlah 190 orang, dan klasifikasi responden dengan usia > 50 Tahun sejumlah 80 orang. Dari hasil data tersebut dapat menjelaskan bahwa responden dengan range usia 40-49 menjadi mayoritas pada penelitian ini.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk menentukan seberapa valid suatu instrumen. Instrumen dengan nilai validitas tinggi dinyatakan valid, sedangkan instrument dengan nilai validitas rendah dinyatakan tidak valid. Perbandingan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} (*pearson product moment*) dilakukan untuk mengetahui validitas data. Ini dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$. Kriteria pengujian untuk validasi kuesioner adalah bahwa jika nilai $r_{hitung} > r_{table}$ maka pertanyaan tersebut tidak valid. Untuk uji validitas ini peneliti menggunakan 371 responden. Jadi $371-2 = 190$ maka nilai signifikasinya adalah 0,142, Hasil perhitungan uji validitas dengan SPSS dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Kepercayaan	X _{1.1}	0,729**	0, 102	Valid
	X _{1.2}	0,749**	0, 102	Valid
	X _{1.3}	0,690,**	0, 102	Valid
	X _{1.4}	0,830**	0, 102	Valid
	X _{1.5}	0,809**	0, 102	Valid
	X _{1.6}	0,799**	0, 102	Valid

Kemudahan	X _{2.1}	0,739**	0, 102	Valid
	X _{2.2}	0,610**	0, 102	Valid
	X _{2.3}	0,831**	0, 102	Valid
	X _{2.4}	0,794**	0, 102	Valid
	X _{2.5}	0,862**	0, 102	Valid
	X _{2.6}	0,785**	0, 102	Valid
	X _{2.7}	0,801**	0, 102	Valid
	X _{2.8}	0,818**	0, 102	Valid
Kualitas Pelayanan	X _{3.1}	0,715**	0, 102	Valid
	X _{3.2}	0,664**	0, 102	Valid
	X _{3.3}	0,825**	0, 102	Valid
	X _{3.4}	0,853**	0, 102	Valid
	X _{3.5}	0,874**	0, 102	Valid
	X _{3.6}	0,859**	0, 102	Valid
	X _{3.7}	0,814**	0, 102	Valid
	X _{3.8}	0,844**	0, 102	Valid
	X _{3.9}	0,828**	0, 102	Valid
	X _{3.10}	0,818**	0, 102	Valid
Keputusan	X _{4.1}	0,643**	0, 102	Valid
	X _{4.2}	0,725**	0, 102	Valid
	X _{4.3}	0,810**	0, 102	Valid
	X _{4.4}	0,713**	0, 102	Valid
	X _{4.5}	0,862**	0, 102	Valid
	X _{4.6}	0,858**	0, 102	Valid
	X _{4.7}	0,882**	0, 102	Valid
	X _{4.8}	0,798**	0, 102	Valid
	X _{4.9}	0,830**	0, 102	Valid
	X _{4.10}	0,761**	0, 102	Valid

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 4. 2 menunjukkan hasil analisis uji validitas dengan 34 pernyataan kuesioner yang terdiri dari variabel kepercayaan berjumlah 6 pernyataan, variabel kemudahan 8 pernyataan, variabel kualitas pelayanan 10 pernyataan, dan variabel keputusan berjumlah 10 pernyataan. Bahwa seluruhnya memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($r_{hitung} > 0,102$), maka hasilnya menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang berkaitan dengan masing-masing variabel dalam kuesioner dapat dianggap sah atau valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas pada dasarnya adalah ukuran sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Kepercayaan itu bisa dalam bentuk keandalan instrument yaitu konsistensi hasil dari waktu ke waktu jika suatu instrument digunakan pada subjek (Shafrani, 2017). Jika suatu instrument memberikan hasil yang relative sama, jika pengukuran dilakukan berulang-ulang terhadap benda yang berbeda-beda pada waktu yang berbeda, atau jika hasilnya dinyatakan konstan atau konsisten, maka instrument tersebut dianggap reliabel. Suatu variabel dianggap memiliki reliabilitas yang baik jika nilai alfa Cronbachnya lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitasnya adalah sebagai berikut: Ada tiga variabel bebas (kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan) dan satu variabel terikat (keputusan). Tabel 5 menunjukkan pengujian reliabilitas.

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of Item	Nilai Hitung Cronbach Alpha	Keterangan
Kepercayaan (X1)	6	0,860	Reliabel
Kemudahan (X2)	8	0,909	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	10	0,942	Reliabel
Keputusan (Y)	10	0,933	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4. 3 hasil uji reliabilitas ditunjukkan 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat terlihat memiliki nilai cronbach's alpha dan ketiga variabel tersebut memiliki jumlah nilai yang lebih besar dari batasan nilai yang ditetapkan, yakni $\geq 0,60$. Oleh karena itu, kita bisa mengambil kesimpulan bahwa uji reliabilitas dari variabel kepercayaan, kemudahan, kualitas pelayanan, dan keputusan dikatakan reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolonieritas

Uji ini digunakan untuk memastikan apakah ada atau tidak korelasi yang signifikan antara variabel independen. Kriteria pengujian adalah jika nilai toleransi $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , jika hasilnya sedemikian rupa maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas, begitu pula sebaliknya jika nilai toleransi $< 0,1$ dan VIF > 10 , sehingga model regresi penelitian mempunyai permasalahan multikolinearitas.

Tabel 4.4
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Colinierity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	0,959	1.043
	X2	0,886	1.129
	X3	0,883	1.133

a. Dependent Variabel : Keputusan

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS

Dalam tabel 4. 4, kita dapat melihat bahwa nilai *tolerance* untuk setiap variabel independen > 0.10 , yaitu variabel kepercayaan (X1) sebesar 0,959, variabel kemudahan (X2) sebesar 0,886, dan variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,883. Selain itu, nilai VIF untuk setiap variabel independen < 10 , yaitu variabel kepercayaan (X1) sebesar 1,043, variabel

kemudahan (X2) sebesar 1,129, dan variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 1,133. Dapat disimpulkan bahwa pada model regresi berganda, nilai *tolerance* dan VIF dari masing-masing variabel independen tidak menunjukan multikolinieritas. Oleh karena itu, tidak ada korelasi yang signifikan antara variabel-variabel ini, dan mereka dapat dianggap layak untuk penelitian.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk menentukan apakah varian dan residualnya terdapat perbedaan satu sama lain. Jika ada heteroskedastisitas, model regresi terpenuhi jika varian dan residu dari satu observasi sama. Penelitian ini menggunakan metode Glejser yang meregresikan seluruh variabel independen dengan nilai mutlak residual. Tidak Ada heteroskedastisitas jika nilai signifikannya $> \alpha = 0,05$ atau sebaliknya.

Tabel 4.5
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	0,570	1.665		0,342	0,732
Kepercayaan	0,055	0,046	0,063	1,190	0,235
Kemudahan	0,051	0,033	0,085	1,549	0,122
Kualitas Pelayanan	0,028	0,027	0,057	1,043	0,298

a. Dependent variabel : Abs Res

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS

Dari tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi setiap variabel $> 0,05$ dibuktikan nilai sig. Variabel kepercayaan (X1) adalah 0,235, variabel kemudahan (X2) adalah 0,122, variabel kualitas pelayanan (X3) adalah 0,298. Sehingga dapat diambil kesimpulan dari model regresi yang digunakan menunjukan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas.

3) Uji Normalitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menentukan apakah distribusi residu normal atau tidak. Distribusi normal adalah ciri model regresi yang baik. Pada penelitian ini, normalitas diuji dengan Uji Kolmogorov-smirnov. Nilai signifikansi yang diperoleh menentukan keputusan pengujian ini. Nilai eksak Sig. (2-tailed) dianggap berdistribusi normal jika lebih besar dari $\alpha = 0,05$ dan sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 residu tidak dianggap berdistribusi normal.

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas
One-Simple Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual	Keterangan
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	0,057 ^{c,d}	Berdistribusi normal

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,057 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengamati dan memodelkan bagaimana variabel berinteraksi satu sama lain. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan).

Tabel 4.7
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	S
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	22,252	0,996		22,352	0,000
XI	0,266	0,028	0,284	9,523	0,000

X2	0,443	0,016	0,841	27,331	0,000
X3	- 0,203	0,017	-0,370	-12,056	0,000

a. Dependent Variabel: Y

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS

$$Y = 22.252 + 0,266X_1 + 0,443X_2 - 0,203X_3 + e$$

Dari Persamaan regresi linier berganda diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Nilai konstanta bernilai positif sebesar 22,252 sehingga dapat disimpulkan bahwa jika variabel kepercayaan, kemudahan, dan kualitas layanan bernilai 0 (nol), maka variabel dependen keputusan akan bernilai 22,252.
- b. Koefisien regresi kepercayaan sebesar 0,266 menunjukkan bahwa apabila kepercayaan mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka keputusan nasabah dalam melakukan pinjaman akan meningkat sebesar 0,266.
- c. Koefisien regresi kemudahan sebesar 0,443 menunjukkan bahwa apabila kemudahan mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka keputusan nasabah dalam melakukan pinjaman akan meningkat sebesar 0,443.
- d. Koefisien regresi kualitas layanan sebesar -0,203 menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka keputusan nasabah dalam melakukan pinjaman akan meningkat sebesar - 0,203.
- e. Uji Hipotesis
 - 1) Uji T (Parsial)

Hubungan signifikan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) ditentukan melalui pengujian signifikansi parsial (uji t). Kriteria yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: jika nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen akibatnya H_1 ditolak.

Adapun didapatkan perhitungan t_{tabel} pada penelitian ini sebesar 1,653. Hal tersebut diperoleh dengan melihat tabel Chi Square yakni yang pertama dengan menghitung degree of freedom (df) = $n-k = 371-2$. Dimana n merupakan jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas dan variabel terikat dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 (5%).

Tabel 4.8
Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	S	Keterangan
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	22,252	0,996		22,352	0,000	
X1	0,266	0,028	0,284	9,523	0,000	H ₁ Diterima
X2	0,443	0,016	0,841	27,331	0,000	H ₂ Diterima
X3	- 0,203	0,017	-0,370	-12,056	0,000	H ₃ Diterima

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai Signifikansi variabel kepercayaan (X1) terhadap keputusan pinjaman (Y) adalah 0,000 yang kurang dari 0,05. Sehingga H₁ ditolak dan dapat disimpulkan bahwa secara parsial kepercayaan (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pinjaman (Y).

Dari tabel 4.8 menunjukkan nilai Signifikansi 0,000 variabel kemudahan (X2) terhadap keputusan pinjaman (Y) adalah yang kurang dari 0,05. Sehingga, H₂ diterima dan dapat disimpulkan bahwa secara parsial kemudahan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pinjaman (Y).

Dari tabel 4.8 menunjukkan nilai Signifikansi variabel kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan pinjaman (Y) adalah 0,000 yang kurang dari 0,05. Sehingga H₃ diterima dan dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan (Y).

2) Uji F (Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel bebas berpengaruh satu sama lain. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan f_{hitung} dan f_{tabel} . Kriteria penilaian uji F adalah jika nilai $sig < 0,05$ atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika nilai $sig > 0,05$ atau $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini diperoleh f_{tabel} sebesar 2,63 yakni dengan melihat titik presentase distribusi F untuk probabilitas = 0,05 ((df untuk pembilang = $k-1 = 4-1$ dan df untuk penyebut = $n-k = 371- 4 = 367$) dengan signifikansi sebesar 0,05 (5%)).

Tabel 4.9
Hasil Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3047,016	3	1015,672	264,446	0,000
	Residual	1409,559	367	3,841		
	Total	4456,575	370			

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil pengujian uji F (Simultan) dapat dilihat pada tabel 4.9 yaitu dengan melihat f_{hitung} sebesar $264,446 \geq f_{tabel} 2,63$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$ maka model tersebut dapat menjelaskan variabel preferensi. Dengan kata lain, secara bersamaan (simultan) variabel kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pinjaman di Bank PNM Mekar Kecamatan Ajibarang.

D.Pembahasan Hasil Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana keputusan masyarakat untuk mendapatkan pinjaman di Bank PNM Mekar di Kecamatan Ajibarang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan. Setelah data diolah dan hasil uji hipotesis diketahui, hipotesis diuji lagi. Hasil uji hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pinjaman di Bank PNM Mekar

Hasil analisis regresi linear menggunakan IBM SPSS versi 25 menunjukkan bahwa kepercayaan (X1) berdampak positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan (Y). Hasil perhitungan dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa sig. variabel kepercayaan (X1) terhadap keputusan (Y) adalah $0,000 < 0,05$, ini menunjukkan bahwa H1 diterima, yang menunjukkan bahwa kepercayaan (X1) secara parsial berdampak positif dan signifikan pada keputusan pinjaman di Bank PNM Mekar (Y).

Menurut pengamatan peneliti dari hasil kuesioner penelitian, dapat diketahui bahwa kepercayaan adalah faktor yang diterima oleh responden pada saat pengambilan keputusan pinjaman. Hasil ini menjelaskan bahwa nasabah Bank PNM Mekar Ajibarang memutuskan mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar karena mereka melihat dari kepercayaan yang mereka lakukan seperti kemampuan, kebaikan hati, dan integritas. Penelitian ini mendukung pendapat menurut Luarn dan Lin dalam Gunarto Suhardi mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan yang khusus terhadap integritas (kejujuran pihak yang dipercaya dan memiliki kemampuan menepati janji), belas kasihan (perhatian dan keinginan yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka), kemampuan (kemampuan pihak yang dipercaya untuk memenuhi kebutuhan yang dipercayai mereka) dan prediksi (konsistensi perilaku pihak yang dipercaya).

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian sebelumnya oleh Nova dan Ali (2022), berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan mengambil Kredit Produktif pada Bank Jateng dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Jateng Cabang Pembantu Wanadadi Banjarnegara) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan. Hasil penelitian dari Vita Aprilia (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepercayaan terhadap Keputusan nasabah melakukan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan Brand Image sebagai Variabel Intervening pada Bank BRI Syariah KCP Demak yang menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat pinjaman.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar. Nasabah Bank PNM Mekar menyetujui bahwa kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pinjaman. Dengan demikian semakin tinggi kepercayaan, maka semakin tinggi juga keputusan nasabah terhadap pengambilan pinjaman di Bank PNM Mekar Ajibarang.

Dari hasil pembahasan mengenai adanya pengaruh kepercayaan dalam mengambil keputusan, maka dengan ini selaras dengan landasan teologis yaitu keputusan dalam pengambilan pinjaman dalam persepektif Islam yang diterangkan pada Q.S An- Nahl ayat 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “Tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji. Janganlah kamu melanggar sumpah(mu) setelah meneguhkannya, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

Dari ayat di atas, mengandung makna yang sejalan dengan kepercayaan yang diberikan lembaga keuangan. Hal ini jelas sesuai dengan makna yang terkandung di dalam Q.S An-Nahl ayat 91 yang didalamnya menjelaskan bahwa jika kamu sudah berjanji kepada manusia dengan sumpahmu maka disitu kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu, jadi ketika kita berjanji akan suatu hal maka disitu kamu harus menepati janjimu. Maka dari itu sangat di harapkan antara lembaga keuangan dan nasabah mempunyai kepercayaan yang baik.

2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pinjaman di Bank PNM Mekar

Hasil analisis regresi linear menggunakan IBM SPSS versi 25 menunjukkan bahwa kemudahan (X2) berdampak positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan (Y). Hasil perhitungan dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa sig. variabel kepercayaan (X2) terhadap keputusan (Y) adalah $0,000 < 0,05$, ini menunjukkan bahwa H2 diterima, yang menunjukkan bahwa kepercayaan (X1) secara parsial berdampak positif dan signifikan pada keputusan pinjaman di Bank PNM Mekar (Y).

Menurut pengamatan peneliti dari hasil kuesioner penelitian, dapat diketahui bahwa kemudahan adalah faktor yang diterima oleh responden pada saat pengambilan keputusan pinjaman. Hasil ini menjelaskan bahwa nasabah Bank PNM Mekar Ajibarang memutuskan mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar karena mereka melihat dari kemudahan yang mereka lakukan seperti mudah untuk dipelajari, mudah digunakan, jelas dan mudah dimengerti, menjadi terampil. Penelitian ini mendukung pendapat menurut Farizi dan Syaefullah, yang menyatakan bahwa kemudahan didefinisikan sebagai keyakinan pada proses pengambilan keputusan.

Hasil penelitian ini serupa dengan Detria dan Sugeng (2022) yang berjudul Analisis Suku Bunga, Jangka Waktu Kredit, dan Kemudahan Kredit terhadap Keputusan Kredit UMKM, yang menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pinjaman. Hasil

penelitian lain oleh Cindy Januaristi (2023) yang berjudul Pengaruh Promosi, Kemudahan Akses, dan Kebutuhan terhadap Keputusan Pedagang Pasar Ranting Pati mengambil Pinjaman pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap minat pinjaman.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar. Nasabah Bank PNM Mekar menyetujui bahwa kemudahan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pinjaman. Dengan demikian semakin tinggi kemudahan, maka semakin tinggi juga keputusan nasabah terhadap pengambilan pinjaman di Bank PNM Mekar Ajibarang. Maka dari itu, di dalam Lembaga Keuangan Islam terdapat konsep *ta'awun* yang artinya disini kita dapat bekerja sama agar kita dapat mendapatkan kemudahan, karena sesuatu yang kita kerjakan bersama akan membuat sesuatu terasa lebih mudah.

Dari hasil mengenai adanya pengaruh kemudahan dalam mengambil keputusan, maka dengan ini selaras dengan landasan teologis yaitu keputusan pengambilan pinjaman dalam perspektif islam yang diterangkan pada Q.S Al-Insyirah ayat 5-6



Artinya: “Maka, sesungguhnya beserta kesulitan akan ada kemudahan”.

Dari ayat di atas, mengandung makna yang sejalan dengan kemudahan yang diberikan lembaga keuangan kepada nasabah. Hal ini jelas sesuai dengan makna yang terkandung di dalam Q.S Al-Insyirah ayat 5-6 yang didalamnya menjelaskan bahwa setiap ada kesulitan pasti ada kemudahan, karena Allah pasti akan membantu dan memberikan jalan keluar. Maka dari itu di Bank PNM Mekar memberikan kemudahan kepada nasabah dalam pengambilan pinjaman untuk

bisa membantu para nasabah yang membutuhkan modal untuk pembukaan usaha ataupun kebutuhan sehari-hari.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pinjaman di Bank PNM Mekar

Hasil analisis regresi linear menggunakan IBM SPSS versi 25 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X3) berdampak positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan (Y). Hasil perhitungan dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa sig. variabel kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan (Y) adalah $0,000 < 0,05$, ini menunjukkan bahwa H3 diterima, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X3) secara parsial berdampak positif dan signifikan pada keputusan pinjaman di Bank PNM Mekar (Y).

Menurut pengamatan peneliti dari hasil kuesioner penelitian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah faktor yang diterima oleh responden pada saat pengambilan keputusan pinjaman. Hasil ini menjelaskan bahwa nasabah Bank PNM Mekar Ajibarang memutuskan mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar karena mereka melihat dari kualitas pelayanan yang mereka lakukan seperti keandalan, ketanggapan, empati, kepatian, keberwujudan. Penelitian ini mendukung pendapat menurut Maulana yang menyatakan bahwa kualitas layanan meruoakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Hasil penelitian ini serupa dengan Badrul, Sukidin dan Sri (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dan hasil penelitian yang lain oleh Made dan I Putu Gede (2021) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat pinjaman.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan dalam

mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar. Nasabah Bank PNM Mekar menyetujui bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pinjaman. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi juga keputusan nasabah terhadap pengambilan pinjaman di Bank PNM Mekar Ajibarang.

Dari hasil mengenai adanya pengaruh kualitas pelayanan dalam mengambil keputusan, maka dengan ini selaras dengan landasan teologis yaitu keputusan pengambilan pinjaman dalam perspektif islam yang diterangkan pada Q.S Al-Imran ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakal kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal".

Dari ayat di atas, mengandung makna yang sejalan dengan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga keuangan kepada nasabah. Hal ini jelas sesuai dengan makna yang terkandung di dalam Q.S Al-Imran ayat 159 yang didalamnya menjelaskan bahwa ketika kita melakukan sesuatu kita harus melakukannya dengan lemah lembut agar orang lain itu merasa nyaman kepada kita.

4. Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas pelayanan terhadap keputusan pinjaman di Bank PNM Mekar

Hasil analisis regresi linear menggunakan IBM SPSS versi 25 menunjukkan bahwa kepercayaan (X1), kemudahan (X2), kualitas pelayanan (X3) berdampak positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan (Y).

Hasil perhitungan dari tabel 4.10 menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X1), kemudahan (X2), kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan (Y) adalah $264,446 > 2,63$, ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh simultan terhadap keputusan (Y).

Dari hasil penelitian yang dilakukan di atas maka selaras dengan landasan teologis yang berkaitan dengan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang didalamnya terdapat kepercayaan (*trust*) di dalam surat An-Nahl ayat 91, sikap *ta'awun* yang dilakukan agar bisa saling tolong-menolong sehingga mereka merasakan kemudahan di dalam bertransaksi yang terdapat di surat Al-Insyirah ayat 5-6 dan kualitas pelayanan yang harus dijaga dengan baik agar para nasabah merasa nyaman ada di surat Al-Imran ayat 159.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji T, variabel kepercayaan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar. Hal ini dibuktikan kebenarannya melalui hasil uji t yaitu nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini karena keputusan dipengaruhi oleh variabel kepercayaan yang mempunyai pengaruh cukup besar. Dengan hasil positif ini, Bank PNM Mekar harus bisa mempertahankan kepercayaan yang baik yang saat ini sudah berjalan.
2. Berdasarkan hasil uji T, variabel kemudahan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar. Hal ini dibuktikan kebenarannya melalui hasil uji t yaitu nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini karena keputusan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh cukup besar. Dengan hasil positif ini, Bank PNM Mekar harus bisa mempertahankan kemudahan yang baik yang saat ini sudah berjalan.
3. Berdasarkan hasil uji T, variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar. Hal ini dibuktikan kebenarannya melalui hasil uji t yaitu nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini karena keputusan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh yang cukup besar. Dengan hasil positif ini, Bank PNM Mekar harus bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang baik yang saat ini sudah berjalan.
4. Berdasarkan hasil uji F, variabel kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap

keputusan masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar. Hal ini dibuktikan kebenarannya melalui hasil uji t yaitu nilai Sig. 264,446 > 0,05.

Dari hasil penelitian mengenai kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan yang semua itu berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pinjaman sangat berkaitan dengan landasan teologis yaitu didalam lembaga keuangan syariah terdapat konsep kepercayaan yang wajib ada didalamnya yang terdapat di dalam surat An-Nahl ayat 91, konsep ta'awun yang bisa menjadikan nasabah merasa lebih mudah yang terdapat di surat Al-Insyirah ayat 5-6 dan konsep kualitas pelayanan yang baik agar nasabah merasa nyaman yang terdapat di dalam surat Al-Imran ayat 159.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, terdapat saran-saran yang diberikan agar mendapatkan hasil yang lebih baik kedepannya:

1. Bagi Bank PNM Mekar

Bagi Bank PNM Mekar perlu untuk mempertahankan kepercayaan, kemudahan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap keputusan. Serta bisa meningkatkan kepercayaan dan kemudahan agar lebih banyak lagi nasabah yang mau memutuskan untuk mengambil pinjaman di BANK PNM Mekar.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya. Bagi peneliti selanjutnya yang membahas tentang Bank PNM Mekar bahwa isu kepercayaan dan kemudahan itu perlu untuk dipahami secara mendalam. Serta bisa menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar dengan harapan agar penelitian selanjutnya akan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Syarif. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/Jrmb.V4i1.240>
- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Populasi Dan Sampel. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.
- Agustina, R., Gustiana, R., & Budiman, M. R. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet Go-Pay Pada Masyarakat Di Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala. *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 200–214. <https://doi.org/10.53651/Jdeb.V15i1.370>
- Amelia, A. (2022). *Pengaruh Teknologi, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bsi Dalam Menggunakan M-Banking (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Palopo)*.
- Anggraeni. (2019). Harga, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee (Studi Pada Mahasiswa Stkip Dan Stie Widyaswara Indonesia Solok Selatan). *Sammajiva : Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 140–159.
- Anggraeni, R. N. (2022). *Pengaruh Harga, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Shopee Di Kecamatan Lumajang*. 12–45.
- Anggun, S. (2022). Bab Ii Kajian Pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Arsi, A. (2021). Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss. *Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss*, 1–8.
- Ayu Mufti Zakkiyah, D. (2022). Peranan Penaksir Dan Siklus Kebutuhan Nasabah Dalam Peningkatan Pinjaman Di Pt. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Metro Boulevard Cikarang. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Cindy Januaristi. (2023). Pengaruh Promosi, Kemudahan Akses, Dan Kebutuhan Terhadap Keputusan Pedagang Pasar Runting Pati Mengambil Pinjaman Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (Kspps). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 5–24.
- Dwiyanti, E. (2022). *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Pendapatan Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Metode Pinjaman Online Spaylater (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Kudus)*. 14(2016), 8–28.
- Evlin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit Dan Suku Bunga

- Terhadap Keputusan Pinjaman Di Pt Bpr Sejahtera Batam. *Doctoral Dissertation*.
- Fatimah, H. N., & Nurtantiono, A. (2022). *Pengaruh Citra Merek , Promosi , Harga , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Pengguna Aplikasi Shopee) The Influence Of Brand Image , Promotion , Price , And Service Quality On Purchase Decisions (Shopee Application Users)*. 09, 106–113.
- Fernandes, H. P. (2019). Pengertian Wawancara. In *Jurnal Ilmiah Kependidikan* (Vol. 12, Issue 1, Pp. 1–8).
- Halim, S. P., Azhad, M. N., & Puspitadewi S, I. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (Jme)*, 1(10), 2035. <https://doi.org/10.36841/jme.v1i10.2252>
- Haq, Vicky A. (2022). *Menguji Validitas Dan Reliabilitas Pada Mata Pelajaran Al Qur'an Hadits Menggunakan Korelasi Produk Momen Spearman Brown*. 04(01), 11–24.
- Irawan, H., Dianita, I., & Salsabila Mulya, A. D. (2021). Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2), 147–158. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>
- Jeany. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bpr Artha Prima Perkasa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–10.
- Kalebos, F. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajem*, 4, 489–502.
- Kanuk, L. S. Dan L. N. (2011). *Perilaku Konsumen*. Pt Macanan Jaya Cemerlang.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Laksono, M. D., & Sri Mulyani. (2023). Excellent Service: Studi Implementasi Pada Koperasi Syariah. *Idarotuna : Journal Of Administrative Science*, 4(1), 33–45. <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v4i1.42>
- Lesmana, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pt . Radekatama Piranti Nusa Berikut ini Data Penjualan Pt . Radekatama Piranti Nusa Tahun 2013 Dibawah Ini : Data Jumlah Penjualan Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2013- 2017 Jenis Keluhan / Complaint* . 2(2), 115–129.
- Mardliyyah, A., & Ryandono, M. N. H. (2020). Sistem Tanggung Renteng pada

- Koperasi Assakinah sebagai Bentuk Penerapan Ta'awun. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(2), 254. <https://doi.org/10.20473/Vol7iss20202pp254-268>
- Millah, H., & Suryana, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran)*. 6(2), 134–142.
- Mitanto, M., & Nurcahyo, A. (2012). Ritual Larung Sesaji Telaga Ngebel Ponorogo (Studi Historis Dan Budaya). *Agastya: Jurnal Sejarah Dan Pembelajarannya*, 2(2), 36–53. <https://doi.org/10.25273/Ajsp.V2i2.1459>
- Nanda Ayu Anishah. (2020). Pengaruh Promosi, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman (Kta) Pada Bank Ctb Di Surabaya. *Sereal Untuk*, 51(1), 51.
- Neneng, & Sujianto, A. E. (2022). *Pengaruh Modal Pinjaman dan Volume Usaha terhadap Sisa Hasil Usaha dengan Total Aset sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kpri Keluarga Besar Guru “ Kbg Kota ” Kecamatan Tulungagung)*. <https://doi.org/10.29407/Jae.V7i3.18310>
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Wacana*, 13(2), 177–181.
- Nilda, Janna Miftahul. (2020). Variabel dan Skala Pengukuran Statistik. *Jurnal Pengukuran Statistik*, 1(1), 1–8.
- Ningsih, D. D. S., & Maika, M. R. (2020). Strategi Bauran Pemasaran 4p dalam Menentukan Sumber Modal Usaha Syariah Pedagang Pasar di Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 693. <https://doi.org/10.29040/Jiei.V6i3.1464>
- Olson, J. P. P. Dan J. C. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Slemba Empat.
- Palandi, J. J., Mangantar, M., & Raintung, M. C. (2022). Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Pegadaian di Manado. *Jurnal Emba*, 10(4), 565–576.
- Priska Regina E. Mamesah. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Horison Kendari. *Business Uho: Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 302. <https://doi.org/10.52423/Bujab.V1i2.9562>
- Putera, A. D., Dalle, J., & Syafari, M. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Penabung Aktif Pt Bank Bukopin Cabang Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 10(2), 1. <https://doi.org/10.20527/Jbp.V10i2.10952>
- Rifa'i, A. (2019). Prosesn Pengambilan Keputusan. *Research Gate*, 1–12.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan

- terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & Iptek*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/Bistek.V14i2.233>
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/Jam.V16i01.271>
- Sari, R. N. (2020). *Kepercayaan Masyarakat pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Kecamatan Rumbia*.
- Selvy Damayanti. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah*.
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (Ambitek)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/Ambitek.V3i1.65>
- Shafrani, Y. S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan pada Bsm Cabang Purwokerto. *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 189–215. <https://doi.org/10.24090/Ej.V4i1.2016.Pp189-215>
- Siti Masumah. (2024). Good University Governance dan Komunikasi untuk Meningkatkan Excellent Service dan Kepercayaan Mahasiswa. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 6(1), 31–46. <https://doi.org/10.24090/Mabsya.V6i1.6367>
- Sugiyono. (2011). Pengertian Kuantitatif. In *Statistical Field Theor* (Vol. 53, Issue 9, P. 1).
- Supomo, R. (2018). Pengantar Manajemen. *Penerbit Yrama Widya*, 8(1), 1–122.
- Supriadi, Sani, A., & Setiawan, I. P. (2020). Integrasi Nilai Karakter dalam Pembelajaran Keterampilan Menulis Siswa. *Yume: Journal Of Management*, 3(3), 84–93. <https://doi.org/10.2568/Yum.V3i3.778>
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Pt Remaja Rosdakarya.
- Tolitoli, D. K., Nasir, M., Dg, H., & Peuru, C. D. (2022). *Pengaruh Jumlah Penduduk dan Pengangguran terhadap Tingkat Kemiskinan Ekonomi Pembangunan , Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mujahidin Citradewipeuru@Gmail.Com The Effect Of Population And Unemployment On Poverty Levels In Tolitoli District Menurut Sukirno (2. 1(1), 20–27*.
- Tri Amalia Sukarno, I. F. W. (2021). *Analisis Pemberian Kredit terhadap Rentabilitas pada Sektor Keuangan Sub Sektor Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (Bei) Periode 2014-2018*. 3(2), 50–57.
- Utami, H. T. (2021). Adopsi Standar Aaoifi Pada Bmt di Wilayah Eks Karsidenan

Banyumas : Tinjauan Karakteristik Inovasi. *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, 9(1), 26–37. <https://doi.org/10.24090/Ej.V9i1.4805>

Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/Jm.V8i2.348>

Widayanto, N. H., & Mursid, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif pada Bank Jateng dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Bank Jateng Cabang Pembantu Wanadadi Banjarnegara). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 244–257. <https://doi.org/10.35829/Magisma.V10i2.232>

Wijaya, H. (2020). *Analisis Data Kualitatif*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Wisudaningsi, B. A., Arofah, I., & Belang, Dan K. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda*. 103–117.

Zalukhu, O., & Saputra, A. (2020). *Pengaruh Kemudahan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Gojek Pada Masyarakat di Kota Batam*. 1–8.



LAMPIRAN - LAMPIRAN



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT DALAM MENGAMBIL PINJAMAN DI BANK PNM MEKAR

3. Identifikasi Responden

Nama

Usia

4. Variabel Penelitian

Daftar Pernyataan Variabel Kepercayaan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa pegawai Bank PNM Mekar mempunyai pengalaman sehingga mampu melayani nasabah dengan baik					
2.	Saya merasa pegawai Bank PNM Mekar memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan yang berkualitas bagi pelanggan					
3.	Saya merasa pegawai Bank PNM Mekar memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelangganya					
4.	Saya merasa pegawai Bank PNM Mekar memiliki niat baik untuk memberikan kepuasan kepada pelangganya					
5.	Saya merasa pegawai Bank PNM Mekar akan memenuhi apa yang diharapkan oleh pelangganya					
6.	Saya merasa pegawai Bank PNM Mekar tidak akan menyembunyikan informasi yang penting bagi pelangganya					

Daftar Pernyataan Variabel Kemudahan

No.	Pernyataan	STSS	TS	N	S	SS
1.	Proses pengambilan pinjaman di Bank PNM Mekar mudah dipelajari					
2.	Informasi yang dijelaskan oleh pegawai Bank PNM Mekar mudah dimengerti					
3.	Saya merasa syarat pengambilan pinjaman di Bank PNM Mekar jelas dan dapat dipahami					
4.	Saya merasa syarat dalam pengambilan pinjaman di Bank PNM Mekar tidak rumit					
5.	Saya merasa mudah dalam membayar angsuran di Bank PNM Mekar					
6.	Saya merasa mudah dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar untuk memenuhi kebutuhan					
7.	Saya merasa pengambilan pinjaman dapat dilakukan kapan saja					
8.	Saya merasa pencairan dana dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat					

Daftar Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan

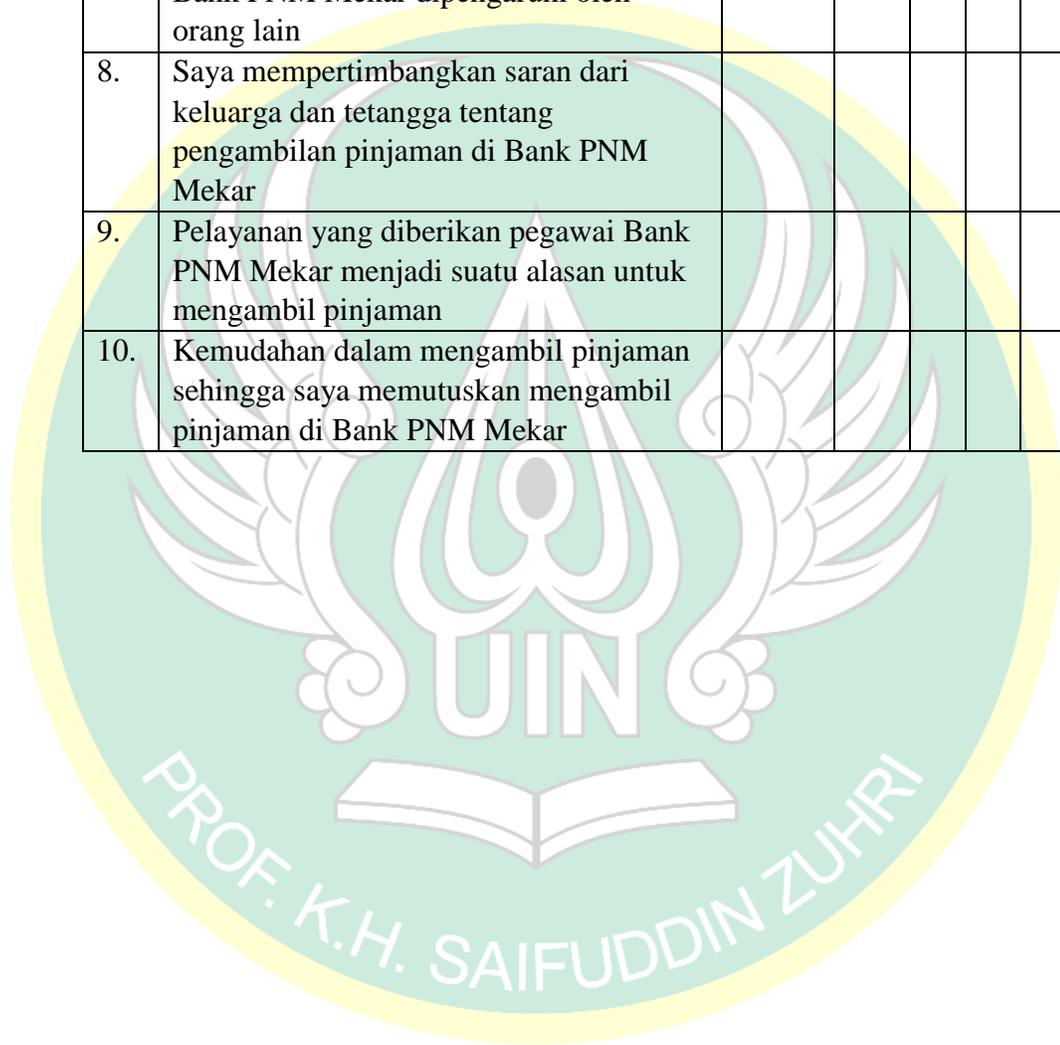
No.	Pernyataan	STSS	TS	N	S	SS
1.	Merespon pelanggan dengan baik dan beretika ketika pelanggan mengajukan komplain terkait permasalahan yang dihadapi					
2.	Selalu siap dan cepat dalam menanggapi suatu keluhan anda					
3.	Pegawai Bank PNM Mekar memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan Anda					

4.	Pegawai Bank PNM Mekar saat menangani keluhan pelanggan sudah dilakukan dengan baik dan penuh tanggung jawab					
5.	Kualitas layanan yang diberikan pegawai Bank PNM Mekar sudah memenuhi kepuasan pelanggan					
6.	Melayani anda dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan anda					
7.	Sudah sangat professional dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan					
8.	Pegawai Bank PNM Mekar berpenampilan rapi, bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
9.	Perilaku pegawai Bank PNM Mekar sudah mencerminkan sikap yang sopan secara konsisten ketika bersama dengan pelanggan					
10.	Customer service memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan anda					

Daftar Pernyataan Variabel Keputusan

No.	Pernyataan	STSS	TS	N	S	SS
1.	Pegawai Bank PNM Mekar sudah melakukan pelayanan dengan baik					
2.	Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Bank PNM Mekar sudah memuaskan					
3.	Pinjaman yang diberikan oleh Bank PNM Mekar mampu membantu dalam memenuhi kebutuhan					
4.	Mudah dalam melakukan angsuran pinjaman pada Bank PNM Mekar					

5.	Informasi yang dibutuhkan tentang pengambilan pinjaman pada Bank PNM Mekar sudah lengkap						
6.	Informasi yang disampaikan oleh pegawai Bank PNM Mekar sudah jelas						
7.	Keputusan untuk mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar dipengaruhi oleh orang lain						
8.	Saya mempertimbangkan saran dari keluarga dan tetangga tentang pengambilan pinjaman di Bank PNM Mekar						
9.	Pelayanan yang diberikan pegawai Bank PNM Mekar menjadi suatu alasan untuk mengambil pinjaman						
10.	Kemudahan dalam mengambil pinjaman sehingga saya memutuskan mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar						



Lampiran 2: Jawaban Kuesioner Penelitian

HASIL JAWABAN IDENTITAS RESPONDEN

TABULASI DATA

No.	Kepercayaan						skor
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	5	5	5	5	28
2	4	4	3	4	4	4	23
3	4	5	5	5	4	5	28
4	4	4	5	3	5	4	25
5	5	5	4	5	4	5	28
6	4	4	5	3	5	4	25
7	5	5	5	4	4	5	28
8	4	4	4	3	3	3	21
9	5	5	5	4	5	4	28
10	4	4	3	3	3	3	20
11	5	4	5	4	5	5	28
12	4	5	4	5	4	4	26
13	4	5	4	5	4	5	27
14	5	5	4	5	4	5	28
15	5	4	4	4	3	3	23
16	3	4	4	4	3	4	22
17	4	4	5	5	5	5	28
18	5	4	5	4	5	4	27
19	4	4	5	5	5	5	28
20	3	3	4	3	4	5	22
21	4	3	3	3	4	4	21
22	4	4	4	4	3	3	22
23	4	5	5	5	5	5	29
24	4	5	3	3	5	3	23
25	4	3	3	3	3	4	20
26	5	4	5	5	5	5	29
27	5	4	5	4	5	5	28
28	5	5	5	5	5	4	29
29	4	4	5	3	4	5	25
30	3	4	3	4	4	3	21
31	5	5	5	4	5	4	28

32	4	3	3	3	4	3	20
33	4	4	4	4	5	4	25
34	3	5	3	5	3	3	22
35	4	3	3	3	3	3	19
36	4	4	4	4	5	4	25
37	5	5	5	5	4	4	28
38	4	3	3	3	3	4	20
39	3	5	3	5	3	3	22
40	3	3	4	3	4	3	20
41	3	3	5	5	5	5	26
42	4	4	3	3	3	3	20
43	5	3	3	5	3	3	22
44	4	3	3	3	4	3	20
45	3	3	4	3	3	3	19
46	3	3	3	3	4	4	20
47	5	4	5	5	4	5	28
48	3	3	3	4	4	3	20
49	5	3	5	3	4	3	23
50	4	5	4	4	5	4	26
51	5	5	5	5	5	4	29
52	5	4	3	4	5	4	25
53	5	5	4	5	5	5	29
54	3	5	3	3	3	3	20
55	4	4	4	5	4	4	25
56	5	5	4	5	5	5	29
57	5	5	3	5	5	5	28
58	5	4	5	5	5	5	29
59	4	3	4	3	4	4	22
60	3	3	5	3	3	4	21
61	5	4	5	4	5	5	28
62	4	3	3	3	5	4	22
63	5	5	3	5	3	4	25
64	3	3	5	3	3	3	20
65	5	4	5	5	4	4	27
66	3	5	5	5	5	3	26
67	5	5	3	5	5	5	28
68	3	3	5	3	4	4	22
69	5	5	5	5	5	5	30

70	4	5	3	3	3	4	22
71	5	5	4	5	5	4	28
72	4	4	3	4	4	4	23
73	5	4	5	5	3	5	27
74	4	4	3	4	5	4	24
75	5	4	5	3	5	5	27
76	4	4	3	4	4	5	24
77	5	5	3	5	5	4	27
78	3	5	5	4	3	3	23
79	4	4	5	4	4	4	25
80	3	4	3	5	3	3	21
81	5	5	4	5	5	5	29
82	4	4	3	4	4	4	23
83	4	4	4	5	4	5	26
84	5	5	4	5	5	5	29
85	4	5	3	4	5	4	25
86	5	5	4	5	4	5	28
87	4	4	3	4	4	4	23
88	4	4	5	4	5	4	26
89	5	3	5	5	4	5	27
90	4	3	4	4	4	4	23
91	5	5	5	5	5	5	30
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	4	4	4	4	24
94	3	3	3	3	3	3	18
95	5	5	3	5	5	5	28
96	3	3	3	3	3	3	18
97	4	4	4	4	4	4	24
98	3	5	5	5	5	5	28
99	5	5	5	5	5	5	30
100	4	4	5	4	5	4	26
101	4	5	5	4	5	5	28
102	4	4	3	4	5	4	24
103	4	4	3	5	5	5	26
104	3	5	5	4	5	5	27
105	5	3	5	4	5	5	27
106	4	4	3	4	5	4	24
107	3	3	4	3	3	5	21

108	5	5	3	5	5	5	28
109	3	3	5	3	4	3	21
110	4	5	4	4	3	4	24
111	4	4	5	4	4	4	25
112	5	5	5	5	4	5	29
113	3	4	4	4	4	4	23
114	5	5	5	5	5	5	30
115	3	3	5	5	5	5	26
116	4	4	4	4	4	4	24
117	5	5	5	4	4	4	27
118	5	5	5	5	5	5	30
119	4	4	4	4	4	4	24
120	5	5	5	5	5	5	30
121	4	4	3	4	4	4	23
122	5	5	5	5	5	5	30
123	5	5	5	5	5	5	30
124	4	4	4	4	4	4	24
125	3	3	5	5	5	5	26
126	4	5	3	4	4	4	24
127	5	5	5	5	3	3	26
128	5	5	5	5	5	5	30
129	4	4	4	4	4	4	24
130	4	4	4	4	4	4	24
131	3	3	5	5	5	5	26
132	5	5	3	5	5	5	28
133	5	5	5	5	5	5	30
134	4	4	4	4	4	4	24
135	3	3	4	4	4	4	22
136	5	5	5	5	3	3	26
137	5	5	5	5	5	5	30
138	5	5	5	5	5	5	30
139	4	4	3	4	4	4	23
140	3	3	5	5	5	5	26
141	5	5	5	5	5	5	30
142	4	4	4	4	5	5	26
143	4	4	3	4	4	4	23
144	5	5	5	5	5	3	28
145	3	3	5	5	5	5	26

146	5	5	5	5	5	5	5	30
147	4	4	4	4	4	4	4	24
148	5	5	3	5	5	5	5	28
149	4	4	4	4	4	4	4	24
150	3	3	5	5	5	3	3	24
151	4	4	4	4	4	4	4	24
152	3	5	5	5	5	5	5	28
153	4	4	4	4	4	4	4	24
154	4	4	3	4	4	4	4	23
155	5	5	5	5	5	5	5	30
156	4	4	4	4	3	3	3	22
157	3	3	3	3	3	3	4	19
158	5	5	3	5	5	5	5	28
159	5	5	5	3	4	3	3	25
160	3	4	4	5	5	5	5	26
161	5	5	5	5	5	5	5	30
162	4	4	4	3	3	3	4	22
163	5	5	5	5	5	5	5	30
164	5	3	5	5	5	5	5	28
165	3	5	5	5	5	3	3	26
166	4	4	3	4	4	4	4	23
167	5	5	5	5	5	4	4	29
168	5	5	5	5	5	5	5	30
169	3	4	3	4	4	4	4	22
170	5	5	5	4	4	4	4	27
171	4	4	4	4	4	4	4	24
172	3	4	3	3	3	3	3	19
173	3	3	4	4	4	4	4	22
174	5	5	5	5	5	5	5	30
175	4	4	3	4	4	4	4	23
176	5	5	5	5	5	5	5	30
177	4	4	3	4	4	4	4	23
178	4	5	4	5	4	4	4	26
179	4	4	3	4	4	4	4	23
180	3	4	4	3	3	5	5	22
181	4	3	4	4	4	4	4	23
182	4	3	3	4	4	4	4	22
183	4	4	3	4	4	4	4	23

184	3	3	4	4	4	4	22
185	4	3	3	3	3	3	19
186	3	3	4	4	5	4	23
187	3	3	3	4	3	3	19
188	5	4	4	4	4	4	25
189	4	4	3	3	3	4	21
190	3	3	5	5	5	3	24
191	4	4	3	3	3	4	21
192	4	4	3	4	4	4	23
193	4	5	4	5	4	4	26
194	4	4	5	3	5	4	25
195	4	3	3	3	3	3	19
196	4	4	5	3	5	4	25
197	5	5	5	4	5	5	29
198	4	4	4	3	3	4	22
199	5	4	4	4	4	4	25
200	4	4	4	5	5	4	26
201	4	4	5	4	5	4	26
202	4	5	4	5	4	4	26
203	4	5	4	5	4	5	27
204	3	3	4	5	4	4	23
205	5	4	4	4	3	3	23
206	3	4	4	4	5	4	24
207	4	4	3	5	3	5	24
208	5	4	5	4	5	4	27
209	4	4	3	3	3	4	21
210	5	5	5	5	4	5	29
211	4	4	4	3	4	5	24
212	4	4	3	3	4	4	22
213	5	5	4	5	5	5	29
214	3	3	3	3	3	4	19
215	4	5	4	4	5	4	26
216	5	3	4	3	5	4	24
217	5	4	5	5	5	5	29
218	3	3	5	4	5	4	24
219	4	4	5	3	4	5	25
220	3	4	3	4	4	4	22
221	5	5	5	4	5	4	28

222	4	4	3	3	3	3	20
223	4	4	4	4	5	4	25
224	3	5	3	4	3	3	21
225	4	3	4	3	4	3	21
226	4	4	4	4	5	4	25
227	5	5	5	5	4	4	28
228	4	5	4	4	5	4	26
229	3	3	3	3	3	3	18
230	3	5	4	5	4	5	26
231	3	3	3	3	3	4	19
232	4	4	5	4	5	4	26
233	5	3	3	4	3	3	21
234	4	3	3	3	4	3	20
235	3	3	5	3	4	3	21
236	3	4	4	3	3	3	20
237	5	5	5	5	4	5	29
238	4	4	3	3	3	3	20
239	3	3	3	4	3	3	19
240	4	3	3	3	3	4	20
241	5	5	5	5	5	4	29
242	5	4	3	4	5	4	25
243	5	5	4	5	5	5	29
244	3	5	3	3	3	3	20
245	4	4	4	5	4	4	25
246	5	5	4	5	5	5	29
247	5	5	4	5	5	5	29
248	4	3	5	3	3	3	21
249	5	3	4	3	3	3	21
250	3	3	5	3	3	4	21
251	5	4	5	5	5	5	29
252	4	4	3	3	4	4	22
253	3	3	3	3	3	3	18
254	4	5	5	5	5	5	29
255	5	4	5	5	4	4	27
256	3	3	3	4	4	3	20
257	5	5	3	5	5	5	28
258	3	3	5	3	4	3	21
259	5	4	4	4	4	4	25

260	3	3	3	3	3	3	18
261	5	5	4	5	5	5	29
262	4	4	3	4	4	4	23
263	5	4	5	5	3	5	27
264	3	3	3	3	3	3	18
265	5	4	5	3	5	5	27
266	3	3	3	3	3	3	18
267	5	5	3	5	5	4	27
268	3	5	5	4	3	3	23
269	4	4	5	4	4	4	25
270	3	4	3	5	3	3	21
271	5	5	4	5	5	5	29
272	4	3	3	3	3	3	19
273	3	3	3	3	3	3	18
274	5	5	4	5	5	5	29
275	4	5	3	4	5	4	25
276	5	5	5	5	4	5	29
277	4	4	3	4	4	4	23
278	4	4	3	3	3	3	20
279	5	3	5	5	4	5	27
280	4	3	3	3	3	3	19
281	5	5	5	5	5	5	30
282	4	4	4	4	4	4	24
283	3	3	3	3	4	4	20
284	3	3	3	3	3	3	18
285	3	3	3	3	3	3	18
286	3	3	3	3	3	3	18
287	3	3	3	3	4	4	20
288	3	5	5	5	4	5	27
289	5	5	5	5	5	5	30
290	4	4	3	3	3	3	20
291	4	5	4	4	5	5	27
292	4	4	3	3	3	3	20
293	4	4	3	5	5	5	26
294	3	5	5	4	5	5	27
295	5	3	5	4	5	5	27
296	3	3	3	3	4	4	20
297	3	3	4	3	3	5	21

298	3	3	3	3	3	3	18
299	3	3	5	3	4	3	21
300	3	3	3	3	3	4	19
301	3	3	3	3	3	3	18
302	5	5	5	5	4	5	29
303	3	4	3	3	3	3	19
304	3	3	3	3	3	3	18
305	3	3	3	3	3	3	18
306	4	4	4	3	3	3	21
307	5	5	5	4	4	4	27
308	3	3	3	3	3	3	18
309	4	4	4	4	3	3	22
310	5	4	4	4	4	4	25
311	4	4	3	4	4	4	23
312	5	5	5	5	5	5	30
313	5	5	5	5	5	5	30
314	4	4	4	4	3	3	22
315	3	3	3	3	3	4	19
316	4	5	3	3	3	3	21
317	3	3	3	4	3	3	19
318	5	5	5	5	5	5	30
319	4	4	4	4	3	3	22
320	4	3	3	3	4	4	21
321	3	3	3	3	4	4	20
322	5	5	3	5	4	5	27
323	4	4	4	4	4	5	25
324	4	4	4	3	3	3	21
325	3	3	4	4	4	4	22
326	5	4	4	4	4	4	25
327	5	5	5	5	5	5	30
328	5	5	5	4	4	4	27
329	4	3	3	3	3	3	19
330	4	4	4	4	4	5	25
331	5	5	5	5	5	5	30
332	4	4	4	3	3	3	21
333	4	4	3	4	4	4	23
334	3	3	3	3	3	3	18
335	4	4	3	3	3	3	20

336	3	3	3	3	3	3	18
337	4	4	4	4	3	3	22
338	3	3	3	3	3	3	18
339	4	4	4	3	3	3	21
340	3	3	3	3	3	4	19
341	4	4	4	3	3	3	21
342	3	5	5	5	4	5	27
343	3	3	3	3	3	4	19
344	4	3	3	3	3	3	19
345	3	3	3	3	3	3	18
346	4	3	3	3	4	4	21
347	3	3	3	3	3	4	19
348	5	5	3	4	5	5	27
349	3	3	3	3	4	3	19
350	3	4	4	3	3	3	20
351	3	3	3	3	3	3	18
352	4	4	4	4	3	3	22
353	5	4	4	4	4	4	25
354	5	3	5	4	5	5	27
355	3	3	3	3	3	3	18
356	4	4	3	3	3	3	20
357	4	3	3	3	3	3	19
358	3	3	3	3	3	4	19
359	3	3	3	3	3	3	18
360	3	4	3	3	3	3	19
361	4	3	3	3	3	3	19
362	3	3	3	3	3	3	18
363	5	5	3	5	5	5	28
364	3	5	4	5	5	3	25
365	3	3	3	3	3	3	18
366	4	3	3	3	3	3	19
367	3	3	3	3	3	3	18
368	4	4	3	4	4	4	23
369	3	3	3	3	3	3	18
370	4	3	3	3	3	3	19
371	3	3	3	3	3	3	18

No.	Kemudahan								skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	5	5	5	5	5	37
2	4	3	3	2	3	3	2	3	23
3	4	3	3	3	4	4	4	5	30
4	5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	3	3	3	4	4	5	4	4	30
6	3	3	4	4	5	5	5	5	34
7	3	3	3	3	2	3	3	3	23
8	5	5	4	4	3	3	4	3	31
9	4	4	4	5	5	5	4	5	36
10	3	4	2	4	3	3	4	3	26
11	4	3	3	3	3	3	3	3	25
12	4	4	4	3	3	5	5	5	33
13	4	3	3	3	3	3	3	3	25
14	5	5	5	4	5	4	4	5	37
15	5	2	5	3	3	2	4	5	29
16	4	4	4	3	3	3	4	4	29
17	4	3	4	5	4	5	4	5	34
18	4	3	3	3	3	3	3	3	25
19	5	5	5	5	4	5	4	4	37
20	4	3	3	3	3	3	3	3	25
21	3	3	3	3	3	3	2	3	23
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24
23	4	4	4	5	5	5	5	5	37
24	3	3	3	3	2	3	3	3	23
25	5	4	5	5	5	5	5	5	39
26	4	3	3	4	5	5	4	3	31
27	4	4	4	5	5	5	5	5	37
28	5	5	5	4	4	5	4	5	37
29	5	3	5	5	5	5	4	5	37
30	4	3	3	3	3	3	3	3	25
31	3	3	3	3	3	3	3	2	23
32	3	3	3	3	3	5	3	3	26
33	4	4	3	5	5	5	4	3	33
34	3	3	3	3	3	3	3	2	23
35	5	4	5	5	5	5	5	5	39
36	4	4	4	4	4	3	3	3	29

37	3	3	5	5	4	5	4	4	33
38	4	3	4	5	4	5	4	3	32
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24
40	4	3	3	3	3	4	4	4	28
41	5	4	5	5	5	5	5	5	39
42	4	4	5	5	5	5	5	4	37
43	3	3	3	3	3	3	4	4	26
44	4	3	3	3	3	3	3	3	25
45	5	3	4	5	4	5	4	4	34
46	4	4	4	4	5	5	5	5	36
47	3	3	3	3	3	3	3	3	24
48	4	4	5	5	3	5	4	5	35
49	5	2	5	5	5	2	5	5	34
50	4	3	3	3	3	4	4	4	28
51	5	5	5	5	5	5	5	4	39
52	3	3	3	3	3	3	3	3	24
53	3	2	3	3	3	3	3	3	23
54	4	4	4	4	4	3	3	3	29
55	5	4	5	5	5	5	5	5	39
56	3	2	3	5	5	2	4	4	28
57	3	3	2	3	3	2	3	3	22
58	4	4	4	2	4	4	5	4	31
59	3	3	3	3	3	3	4	4	26
60	4	3	3	3	3	4	4	4	28
61	4	4	2	4	4	4	5	4	31
62	3	3	3	3	3	3	3	3	24
63	4	4	5	4	4	5	5	5	36
64	3	3	5	3	5	5	5	5	34
65	4	3	3	3	3	4	4	4	28
66	4	4	5	5	5	5	5	5	38
67	3	3	3	3	3	3	3	4	25
68	4	4	4	4	2	4	4	3	29
69	4	4	4	5	5	5	5	5	37
70	4	3	3	3	3	4	4	4	28
71	5	5	5	3	3	3	3	3	30
72	4	4	4	5	5	5	5	5	37
73	4	4	4	4	4	3	3	3	29
74	4	4	4	4	4	5	4	3	32

151	4	4	4	4	4	4	4	4	32
152	4	3	4	5	4	5	4	4	33
153	5	5	5	5	5	5	5	5	40
154	4	4	4	4	4	3	3	3	29
155	3	3	3	2	3	3	3	3	23
156	5	3	5	5	5	5	5	5	38
157	3	3	4	4	4	4	4	4	30
158	3	3	3	3	3	3	3	3	24
159	5	5	5	5	3	3	3	3	32
160	4	4	4	4	4	4	4	3	31
161	3	3	3	5	3	5	3	3	28
162	3	3	3	3	4	5	4	4	29
163	5	5	5	5	5	5	5	5	40
164	3	3	3	3	3	3	3	3	24
165	4	3	4	5	4	5	4	4	33
166	3	2	3	3	3	3	3	3	23
167	5	5	5	5	5	5	5	5	40
168	4	4	4	4	4	4	4	4	32
169	3	3	3	5	3	5	3	3	28
170	2	3	3	3	3	3	3	3	23
171	5	3	5	5	5	5	5	5	38
172	3	3	3	3	3	3	3	3	24
173	5	5	5	5	5	5	5	5	40
174	4	3	4	5	4	5	4	4	33
175	5	5	5	5	5	5	5	5	40
176	3	2	3	3	3	3	3	3	23
177	4	4	5	4	5	4	5	5	36
178	4	3	4	5	5	5	4	4	34
179	4	5	4	5	5	4	4	5	36
180	3	3	3	3	3	5	3	3	26
181	4	4	5	5	5	5	4	3	35
182	4	5	4	5	5	4	5	4	36
183	4	3	4	5	5	5	4	4	34
184	3	3	3	2	3	3	3	3	23
185	5	3	5	5	5	5	5	5	38
186	5	5	5	5	5	5	4	4	38
187	4	5	5	5	5	5	4	5	38
188	5	3	5	5	5	5	5	5	38

227	5	3	5	5	5	5	5	5	38
228	5	5	5	5	5	4	5	5	39
229	3	3	3	3	3	3	3	4	25
230	4	3	4	5	4	5	4	3	32
231	3	3	3	3	3	3	2	2	22
232	4	3	3	3	3	3	3	3	25
233	5	4	5	5	5	5	5	5	39
234	3	3	3	3	3	3	4	4	26
235	3	3	3	3	3	3	4	4	26
236	4	3	3	3	3	3	3	3	25
237	5	3	4	5	4	5	4	4	34
238	4	4	4	4	5	5	5	5	36
239	3	3	3	3	2	3	3	2	22
240	4	4	5	5	3	5	4	5	35
241	5	2	5	5	5	2	5	5	34
242	4	3	3	3	3	3	3	3	25
243	5	5	5	5	5	5	4	4	38
244	3	3	2	3	3	2	3	3	22
245	4	4	4	4	4	4	4	4	32
246	5	5	5	5	5	5	5	5	40
247	5	3	5	5	5	5	5	5	38
248	3	2	3	5	5	2	4	4	28
249	3	3	2	3	3	2	3	3	22
250	4	4	4	2	4	4	5	4	31
251	3	3	3	3	3	3	4	4	26
252	4	3	3	3	3	3	3	3	25
253	4	4	2	4	4	4	5	4	31
254	3	3	3	2	3	2	3	3	22
255	4	4	5	4	4	5	5	5	36
256	3	3	5	3	5	5	5	5	34
257	4	3	3	3	3	3	3	3	25
258	4	4	4	4	4	4	4	4	32
259	3	3	3	3	3	3	3	4	25
260	4	4	4	4	2	4	4	3	29
261	4	4	4	5	5	5	5	5	37
262	4	3	4	5	4	5	4	4	33
263	5	5	5	3	3	3	3	3	30
264	4	4	4	5	5	5	5	5	37

265	5	5	5	5	5	5	4	5	39
266	4	4	4	3	3	3	3	3	27
267	5	3	5	5	5	5	5	5	38
268	3	3	3	2	3	3	2	3	22
269	4	4	5	5	5	5	4	4	36
270	3	2	3	3	3	3	3	2	22
271	5	5	5	5	5	5	4	4	38
272	4	3	4	5	4	5	4	4	33
273	4	4	2	4	4	3	4	3	28
274	5	5	5	4	4	4	4	5	36
275	4	4	5	5	5	5	4	4	36
276	5	5	5	5	5	5	5	5	40
277	4	3	4	5	4	5	4	4	33
278	4	4	4	3	3	3	3	3	27
279	5	5	5	5	5	5	4	5	39
280	4	4	5	5	5	5	4	4	36
281	5	5	5	5	4	4	4	4	36
282	4	4	4	3	3	3	3	3	27
283	4	4	4	4	4	4	4	3	31
284	3	3	3	3	3	5	5	5	30
285	5	4	5	5	5	5	5	5	39
286	3	2	3	3	3	2	3	3	22
287	3	3	3	3	2	3	2	3	22
288	3	3	3	3	3	4	3	3	25
289	5	5	5	5	5	5	4	5	39
290	4	4	4	3	3	3	3	3	27
291	5	5	5	3	3	3	3	3	30
292	4	3	4	5	4	5	4	4	33
293	5	5	5	4	4	4	4	4	35
294	5	5	5	4	4	4	4	4	35
295	4	4	4	4	4	5	5	5	35
296	4	4	4	4	4	4	4	3	31
297	3	3	4	4	4	4	4	4	30
298	5	4	5	5	5	5	5	5	39
299	3	4	4	4	4	4	4	4	31
300	4	3	3	3	3	3	3	3	25
301	4	4	4	5	5	5	5	4	36
302	4	4	4	4	4	5	5	5	35

303	4	4	4	3	3	3	3	3	27
304	4	4	4	4	4	5	5	5	35
305	3	3	3	5	3	5	3	3	28
306	4	4	4	3	3	3	3	3	27
307	3	3	3	3	2	3	2	3	22
308	4	4	4	4	4	5	5	5	35
309	4	4	4	4	4	4	4	3	31
310	3	4	4	4	3	3	3	3	27
311	4	3	4	5	4	5	4	4	33
312	5	3	3	3	3	3	3	3	26
313	4	4	4	4	4	5	5	5	35
314	4	4	4	4	4	4	3	3	30
315	3	3	3	5	3	5	3	3	28
316	4	4	4	4	4	4	4	5	33
317	3	3	3	2	3	3	2	3	22
318	4	4	4	4	4	5	5	5	35
319	4	4	2	4	3	3	3	3	26
320	4	4	4	4	2	4	4	4	30
321	3	3	3	2	3	3	2	3	22
322	5	3	5	5	5	5	5	5	38
323	4	4	4	4	4	5	5	5	35
324	4	4	4	3	3	3	3	3	27
325	3	3	3	2	3	3	2	3	22
326	3	4	4	4	4	4	4	4	31
327	5	5	5	4	4	4	4	4	35
328	5	3	3	3	3	3	3	3	26
329	4	3	4	4	4	4	3	4	30
330	3	3	3	2	3	3	3	2	22
331	5	5	5	2	5	5	2	5	34
332	3	4	4	4	3	3	3	3	27
333	4	3	3	4	4	4	4	4	30
334	5	5	5	2	5	5	2	5	34
335	3	3	3	3	4	3	3	3	25
336	5	5	5	4	4	4	4	4	35
337	4	4	4	3	3	3	3	3	27
338	5	3	5	5	5	5	5	5	38
339	3	3	3	3	3	4	4	4	27
340	3	3	3	2	3	2	3	3	22

341	4	4	4	5	5	5	5	4	36
342	5	5	5	5	5	5	4	5	39
343	4	4	4	3	3	3	3	3	27
344	4	4	4	5	5	5	5	5	37
345	5	5	5	4	4	4	4	4	35
346	4	4	4	4	4	3	3	3	29
347	4	4	4	3	3	3	3	3	27
348	5	4	5	5	5	5	5	5	39
349	3	3	4	4	4	4	4	4	30
350	3	3	2	3	3	2	3	3	22
351	5	4	4	4	3	3	3	3	29
352	4	4	4	4	4	4	4	3	31
353	3	3	3	5	3	5	3	3	28
354	3	3	3	3	4	5	4	4	29
355	5	5	5	4	4	4	4	4	35
356	3	3	2	3	3	2	3	3	22
357	4	4	4	5	5	5	5	5	37
358	3	3	3	3	3	4	4	4	27
359	5	5	5	4	4	4	4	4	35
360	4	4	4	3	3	3	3	3	27
361	3	3	3	5	3	5	3	3	28
362	4	3	3	3	3	3	4	4	27
363	5	4	5	5	5	5	5	5	39
364	3	3	3	2	3	2	3	3	22
365	5	5	5	4	4	4	4	4	35
366	4	4	4	5	5	5	5	5	37
367	5	5	5	4	4	4	4	4	35
368	4	3	3	3	3	5	3	3	27
369	4	4	5	4	5	4	5	5	36
370	4	5	4	5	5	5	5	4	37
371	4	5	4	5	5	4	4	5	36

37	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
38	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
41	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	44
42	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	28
43	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
45	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	38
46	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	44
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
53	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
54	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28
55	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	47
56	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
57	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	41
58	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	34
59	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
61	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
64	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
65	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	47
66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
67	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
68	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34
69	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	38
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	33

75	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	47
76	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	46
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
79	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
80	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
84	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	36
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
88	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
89	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
90	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
91	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
92	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
93	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	47
94	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
95	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
96	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
97	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
98	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	37
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
100	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
101	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	36
102	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
104	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
105	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
106	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	47
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
108	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
110	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	43
111	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	31
112	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	34

113	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
114	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
115	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	44
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
118	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	41
119	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
120	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	41
121	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	47
122	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
123	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
125	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
127	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
128	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
129	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
130	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	47
131	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	36
132	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
134	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
136	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
137	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
138	3	3	2	4	4	4	2	5	5	5	37
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
140	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
141	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
142	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	41
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
146	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	47
147	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
148	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
149	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
150	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	41

151	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
152	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
153	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
155	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
156	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	47
157	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
159	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
160	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	40
161	3	3	2	3	3	2	4	3	5	3	31
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
163	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
164	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	40
165	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
166	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
167	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
168	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	43
169	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
170	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
171	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
173	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
174	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34
175	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
177	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	34
178	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
179	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	45
180	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
181	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	40
182	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	36
183	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	37
184	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	41
185	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
186	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	43
187	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	34
188	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	47

189	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	37
190	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
191	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
192	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	35
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
195	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
199	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
200	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
201	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
202	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	35
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
205	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
206	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
207	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
210	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
211	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
212	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
213	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	47
214	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
215	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
217	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
218	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
219	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
220	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
221	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
222	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
223	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
224	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
225	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	43
226	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	44

227	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
228	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
229	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37
230	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
231	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
232	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
233	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
234	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
235	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	35
236	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
238	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
239	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	42
240	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34
241	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34
242	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
243	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
244	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
245	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
246	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
247	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
248	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
249	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	35
250	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
251	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
252	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
253	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
254	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
255	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	36
256	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
257	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
258	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	34
259	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	46
260	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	46
261	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46
262	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	46
263	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
264	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46

265	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
266	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
267	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
268	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
269	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
270	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
271	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
272	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	43
273	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	44
274	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
275	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
276	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	35
277	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35
278	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
279	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
280	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
281	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
282	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	35
283	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
284	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
285	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
286	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	42
287	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
288	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
289	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
290	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
291	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
292	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
293	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
294	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
295	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
296	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	35
297	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
298	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
299	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
300	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
301	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
302	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48

303	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
304	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
305	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	33
306	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	46
307	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	46
308	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46
309	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	46
310	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
312	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
313	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
314	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
315	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	33
316	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
318	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
319	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	43
320	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
321	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
322	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
323	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28
324	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	28
325	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
326	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
329	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	35
330	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
331	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33
332	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
333	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	42
334	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33
335	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	28
336	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
337	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	28
338	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
339	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
340	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42

341	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
342	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	45
343	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	35
344	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
345	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
346	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	33
347	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
348	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
349	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
350	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
351	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
352	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
353	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	46
354	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	46
355	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46
356	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
357	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
358	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
359	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
360	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	45
361	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	29
362	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	33
363	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
364	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	29
365	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
366	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	43
367	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	45
368	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
369	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
370	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
371	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48

No.	Keputusan										skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	37
2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	42
3	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	43

4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	41
5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	4	43
6	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45
7	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	39
8	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	42
9	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	43
10	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
11	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	37
12	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4	41
13	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	44
14	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	37
15	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	39
16	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
17	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	36
18	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	36
19	3	5	4	2	4	5	4	5	5	4	41
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
21	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	41
22	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
24	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	43
25	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	47
26	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	39
27	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
28	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	43
29	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	37
30	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
33	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	47
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
37	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	38
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
40	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
41	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
44	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
45	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	39
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
47	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
48	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	33
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
53	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	40
54	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	34
55	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	47
56	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	36
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
58	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
59	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	35
60	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
61	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
63	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	34
64	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
65	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	47
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	37
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
70	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
71	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
73	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
74	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46
75	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	47
76	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
77	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
79	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35

118	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
119	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
122	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	44
123	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	33
124	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	34
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
127	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
128	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45
129	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45
130	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	43
131	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
134	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
136	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
137	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
140	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
141	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	45
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
144	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
146	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	47
147	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	39
148	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
149	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
150	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
151	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
152	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
153	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
154	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
155	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	42

156	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	47
157	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
158	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
159	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
160	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	47
161	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	34
162	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
164	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46
165	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
166	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
167	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46
168	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	42
169	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	33
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
171	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	45
172	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
174	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	45
175	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	36
176	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	45
177	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45
178	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
179	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	41
180	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
181	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	39
182	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	41
183	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
184	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	41
185	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	44
186	5	4	5	3	4	5	4	4	5	7	46
187	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	43
188	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	47
189	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	38
190	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
191	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37
192	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	38
193	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41

194	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
195	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
196	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
197	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	33
198	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
199	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
200	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
201	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
202	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	35
203	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
204	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
205	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
206	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
207	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
208	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
209	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
210	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
211	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
212	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
213	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	47
214	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
215	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
216	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
217	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
218	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
219	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
220	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
221	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
222	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
224	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
225	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	43
226	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	44
227	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
228	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
229	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	39
230	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
231	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46

232	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
234	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
235	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	35
236	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
239	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	42
240	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
241	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
242	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
243	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
244	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
245	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	33
246	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
247	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
248	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
249	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	35
250	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33
251	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
252	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
253	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
254	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
256	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
257	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
258	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
259	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
260	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	47
261	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
262	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
264	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
265	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
266	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
267	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
268	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
269	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42

270	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
271	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
272	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	43
273	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	44
274	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
275	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
276	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33
277	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
278	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
279	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
280	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
281	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
282	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	35
283	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
284	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
285	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
286	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	42
287	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
288	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
289	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
290	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
291	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
292	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
293	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
294	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
295	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
296	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	35
297	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
298	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
299	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
300	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
301	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
302	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
303	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
304	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
305	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
306	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	34
307	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	37

346	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
347	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
348	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
349	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
350	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
351	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
352	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
353	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	34
354	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	34
355	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
356	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
357	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
358	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
359	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
360	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
361	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
362	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
363	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
364	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	36
365	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
366	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	43
367	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
368	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
369	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
370	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
371	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29



Lampiran 3: Hasil Output IBM SPSS Versi 25

1. Hasil Uji Validitas

Correlations								
		Kep1	Kep2	Kep3	Kep4	Kep5	Kep6	KepTOTAL
Kep1	Pearson Correlation	1	.560**	.370**	.499**	.469**	.487**	.729**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371
Kep2	Pearson Correlation	.560**	1	.350**	.633**	.467**	.457**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371
Kep3	Pearson Correlation	.370**	.350**	1	.460**	.505**	.460**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371
Kep4	Pearson Correlation	.499**	.633**	.460**	1	.609**	.619**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371
Kep5	Pearson Correlation	.469**	.467**	.505**	.609**	1	.670**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371
Kep6	Pearson Correlation	.487**	.457**	.460**	.619**	.670**	1	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	371	371	371	371	371	371	371
KepTO TAL	Pearson Correlation	.729**	.749**	.690**	.830**	.809**	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	371	371	371	371	371	371	371

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

2. Hasil Uji Validitas Kemudahan

		Correlations								
		Kem1	Kem2	Kem3	Kem4	Kem5	Kem6	Kem7	Kem8	KemTotal
Kem1	Pearson Correlation	1	.622**	.735**	.483**	.534**	.379**	.436**	.502**	.739**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Kem2	Pearson Correlation	.622**	1	.599**	.340**	.411**	.311**	.291**	.318**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Kem3	Pearson Correlation	.735**	.599**	1	.569**	.654**	.523**	.518**	.622**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Kem4	Pearson Correlation	.483**	.340**	.569**	1	.683**	.663**	.639**	.523**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Kem5	Pearson Correlation	.534**	.411**	.654**	.683**	1	.671**	.694**	.714**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Kem6	Pearson Correlation	.379**	.311**	.523**	.663**	.671**	1	.637**	.645**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Kem7	Pearson Correlation	.436**	.291**	.518**	.639**	.694**	.637**	1	.776**	.801**

	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Keput6	Pearson Correlation	.482**	.520**	.624**	.564**	.749**	1	.819**	.669**	.676**	.642**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Keput7	Pearson Correlation	.442**	.520**	.618**	.521**	.723**	.819**	1	.786**	.800**	.712**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Keput8	Pearson Correlation	.315**	.452**	.531**	.481**	.622**	.669**	.786**	1	.748**	.686**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Keput9	Pearson Correlation	.399**	.512**	.573**	.422**	.639**	.676**	.800**	.748**	1	.768**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Keput10	Pearson Correlation	.367**	.418**	.497**	.371**	.551**	.642**	.712**	.686**	.768**	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Keput Total	Pearson Correlation	.643**	.725**	.810**	.713**	.862**	.858**	.882**	.798**	.830**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371

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

10. Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.860	.861	6

11. Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.908	8

12. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.942	.942	10

13. Hasil Uji Reliabilitas Keputusan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.933	.932	10

14. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.959	1.043
	X2	.886	1.129
	X3	.883	1.133

a. Dependent Variable: Y

15. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.570	1.665		.342	.732
	X1	.055	.046	.063	1.190	.235
	X2	.051	.033	.085	1.549	.122
	X3	.028	.027	.057	1.043	.298

a. Dependent Variable: ABS_RES



16. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			371
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		5.62391046
Most Extreme Differences	Absolute		.069
	Positive		.043
	Negative		-.069
Test Statistic			.069
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.057 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.051
		Upper Bound	.063
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

17. Hasil Uji Analisis Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.252	.996		22.352	.000
	Kepercayaan	.266	.028	.284	9.523	.000
	Kualitas	.443	.016	.841	27.331	.000
	Kemudahan	-.203	.017	-.370	-12.056	.000
a. Dependent Variable: Y1						

18. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.252	.996		22.352	.000
	Kepercayaan	.266	.028	.284	9.523	.000
	Kualitas	.443	.016	.841	27.331	.000
	Kemudahan	-.203	.017	-.370	-12.056	.000

a. Dependent Variable: Y1

19. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3047.016	3	1015.672	264.446	.000 ^b
	Residual	1409.559	367	3.841		
	Total	4456.575	370			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), Kemudahan, Kepercayaan, Kualitas



Lampiran 4: Dokumentasi

2. Pengisian Kuesioner



3. Kantor Bank PNM Mekar Ajibarang



4. Surat Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 2148/Un.19/FEBLJ.PS/PP.009/11/2023 Purwokerto, 23-11-2023
Lamp. : -
Hal : **Permohonan Izin Observasi Pendahuluan**

Kepada Yth.
Pimpinan Bank PNM Mekar
Di Ajibarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul Pengaruh kepercayaan, kemudahan, kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat dalam mengambil pinjaman di Bank PNM Mekar (Studi Kasus Masyarakat di Kecamatan Ajibarang).

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin observasi kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Shodikoh Dwi Anggraeni
2. NIM : 2017202209
3. Semester / Program Studi : VII / Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2023 / 2024
5. Alamat : Karangbawang, Ajibarang

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek yang diobservasi : populasi masyarakat yang mengambil pinjaman
2. Tempat/ Lokasi : Bank PNM Mekar
3. Waktu Observasi : 24 November-selesai

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Prodi Perbankan Syariah

Hasim Tri Utami
Hasim Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 199206132018012001

Tembusan Yth.
1. Wakil Dekan I
2. Kasubbag Akademik
3. Arsip

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Shodikoh Dwi Anggraeni
2. NIM : 201720209
3. Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
4. Program Studi : Perbankan Syariah
5. Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 27 April 2002
6. Alamat Rumah : Karangbawang Rt 01/02, Kec. Ajibarang, Kab. Banyumas
7. Nomor Hp : 088216405110
8. E-mail : shodikohdwi@gmail.com
9. Nama Orang Tua Ayah : Ahmad Suwedi Waluyo
Ibu : Kuswati

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK : TK Aisyiyah Karangbawang
 - b. SD/MI, tahun lulus : SD N 1 Karangbawang, 2014
 - c. SMP/MTS, tahun lulus : SMPN 2 Ajibarang, 2017
 - d. SMA/MA, tahun lulus : SMK Ma'arif NU 1 Ajibarang, 2020
 - e. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto (Dalam Proses)
2. Pendidikan Non-Formal
 - a. Pondok Pesantren Roudlitul 'Ulum Balong

C. Pengalaman Organisasi

1. Pengurus Pondok Pesantren Roudlitul 'Ulum Balong

Purwokerto, 24 Juli 2024

Shodikoh Dwi Anggraeni



