

Pengaruh Pelayanan dan Prosedur Perbankan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada BPR Hasil Jaya Sentosa Surabaya

Eko Budiyanto ⁽¹⁾

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi; Universitas Yos Soedarso;
e_ko_budianto@yahoo.com

Dewita A Batmanlussy ⁽²⁾

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi; Universitas Yos Soedarso

ABSTRACT

The population of this study were all customers who took credit at BPR Hasil Jaya Sentosa Surabaya, totaling 11,517 people. The sampling technique for this study used a simple random sampling technique with a total sample of 240 respondents. The variables in this study are Customer Decisions in Taking Credit (Y), Services (X1) and Procedures for Granting Credit (X2). Data collection techniques using a questionnaire. Test the validity of the instrument using the product moment technique and test the reliability using the Alpha Cronbach formula. Analysis prerequisite tests include normality tests and linearity tests.

Based on the results of the research analysis shows (1) there is a positive influence of banking image on customer decisions in taking credit at BPR Hasil Jaya Sentosa Surabaya with a value of $R = 0.036$ and a value of $R^2 = 0.001$, (2) a positive influence of banking image on customer decisions in taking credit with service as a Moderating Variable at PD BPR Bank Sidoarjo with a value of $R=0.041$ and a value of $R^2=0.002$, (3) The Positive Effect of Banking Image on Customer Decisions in Taking Credit with Credit Procedures as a Moderating Variable at BPR Prestasi Jaya Sentosa Surabaya Value $R=0.090$ and $R^2=0.008$.

Keywords: *Customer Decisions in Taking Credit; Credit Services and Procedures.*

ABSTRAK

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang mengambil kredit di BPR Hasil Jaya Sentosa Surabaya yang berjumlah 11.517 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling dengan jumlah sampel 240 responden. Variabel dalam penelitian ini adalah Keputusan Pelanggan Dalam Mengambil Kredit (Y), Pelayanan (X1) dan Tata Cara Pemberian Kredit (X2). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas instrumen menggunakan teknik product moment dan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach. Uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas dan uji linieritas.

Berdasarkan hasil analisis penelitian menunjukkan (1) ada pengaruh positif citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada BPR Hasil Jaya Sentosa Surabaya dengan nilai $R=0,036$ dan nilai $R^2=0,001$, (2) pengaruh positif citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Sidoarjo dengan nilai $R=0,041$ dan nilai $R^2=0,002$, (3) Pengaruh Positif Banking Image terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada BPR Hasil Jaya Sentosa Surabaya Nilai $R=0.090$ dan $R^2=0.008$.

Kata kunci : Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit; Pelayanan dan Prosedur Kredit.

Latar Belakang

Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Di antara kegiatan perbankan tersebut yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai kegiatan penyaluran kredit kepada masyarakat atau nasabah. Seberapa banyak masyarakat yang memutuskan mengambil kredit pada suatu bank akan memberikan pengaruh yang besar terhadap keuntungan suatu perbankan, karena laba yang didapat oleh suatu perbankan salah satunya adalah dari suku bunga pengambilan kredit oleh para nasabah. Kemudian proses pengambilan kredit oleh seorang nasabah itu sendiri terjadi ketika seorang nasabah memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu bank. Keputusan nasabah dalam mengambil kredit merupakan salah satu proses yang ada dalam aktivitas perbankan, setelah mempertimbangkan kemudian memilih satu alternatif dari beberapa alternatif yang ada. Adanya perbedaan jumlah nasabah yang memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu bank di Surabaya ini yang membuat penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian. Pada dasarnya Bank Perkreditan Rakyat merupakan jenis bank yang beroperasi pada sektor kredit mikro sehingga segmentasi pasarnya adalah nasabah dengan kalangan masyarakat menengah ke bawah. Namun pada kenyatannya, saat ini keberadaan Bank Perkreditan Rakyat semakin terdesak oleh keberadaan bank umum dan bank asing, sehingga baik nasabah dari kalangan menengah ke bawah atau menengah ke atas sama-sama lebih memilih mengambil kredit ke bank umum dan bank asing tersebut.

Berdasarkan pengamatan penulis, bank umum dan bank asing tersebut memiliki modal yang lebih besar. Dengan adanya modal yang lebih besar tersebut, mereka mampu memberikan hadiah yang lebih spektakuler seperti mobil bagi nasabah yang beruntung, guna menarik perhatian nasabah serta sebagai sarana pemasaran perbankan. Bank umum dan bank asing dengan modalnya yang lebih besar juga dapat melakukan berbagai strategi pemasaran seperti memberikan fasilitas perbankan yang memadai dan pelayanan eksklusif (*service excellent*) misalnya pelayanan oleh seorang satpam yang berdiri di depan pintu kemudian memberikan ucapan selamat datang dan memberikan penjelasan mengenai cara bertransaksi. Cara tersebut dilakukan agar bank tersebut dapat dinilai menjadi bank yang besar serta terpercaya. Dengan begitu masyarakat terkadang cenderung memilih untuk bertransaksi kepada bank yang lebih memiliki nama besar atau citra perbankan yang baik, karena dinilai bank dengan citra yang baik akan lebih memuaskan nasabah.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi hubungan antara citra perbankan dan keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah prosedur kredit yang diterapkan oleh pihak bank.

Dalam rangka memantapkan strategi pemasaran pada Bank Perkreditan Rakyat khususnya BPR Hasil Jaya Sentosa agar dapat mengikuti persaingan yang ada, maka perlu adanya suatu penelitian. Penelitian tersebut penting untuk mengetahui sejauh mana pengaruh cenderung memilih untuk bertransaksi kepada bank yang lebih memiliki nama besar atau citra perbankan yang baik, karena dinilai bank dengan citra yang baik akan lebih memuaskan nasabah.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi hubungan antara citra perbankan dan keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah prosedur kredit yang diterapkan oleh pihak bank.

Dalam rangka memantapkan strategi pemasaran pada Bank Perkreditan Rakyat khususnya BPR Hasil Jaya Sentosa agar dapat mengikuti persaingan yang ada, maka perlu adanya suatu penelitian. Penelitian tersebut penting untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor-faktor yang telah dijelaskan tersebut dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa suatu bank khususnya khususnya transaksi pengambilan kredit pada Bpr Hasil Jaya Sentosa. Berkaitan dengan hal itu maka penulis bermaksud membuat skripsi yang membahas mengenai "Pengaruh

Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada BPR Hasil Jaya Sentosa”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada BPR Hasil Jaya Sentosa?
2. Bagaimana pengaruh prosedur kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada BPR Hasil Jaya Sentosa?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh pelayanan Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada BPR Hasil Jaya Sentosa.
2. Mengetahui pengaruh prosedur kredit Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada BPR Hasil Jaya Sentosa.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis
Memiliki kesempatan untuk mengetahui praktik yang sesungguhnya dihadapi bank dalam menjalankan operasinya dan sampai sejauh mana dapat diterapkannya teori-teori yang diperoleh selama kegiatan perkuliahan terhadap kehidupan nyata.
2. Bagi Pihak Bank
Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak bank sebagai bahan pemikiran dalam memperbaiki dan menyusun rencana, kebijakan bank, dan strategi untuk mengelola bank khususnya Bank Perkreditan Rakyat terkait dengan keputusan nasabah dalam mengambil kredit.
3. Bagi Pihak Universitas
Diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan perbandingan kepentingan ilmiah dan referensi mahasiswa dalam rangka menambah pengetahuan khususnya dibidang akuntansi.

Metode

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada BPR Hasil Jaya Sentosa, beralamat di Jalan Tenggilis Mejoyo No.1 Surabaya Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni - Desember 2019.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Primer, merupakan data yang langsung diambil secara langsung yaitu dari peninjauan ke obyek penelitian. Sumbernya dari pimpinan perusahaan atau staf perusahaan yang diberikan hak atau wewenang untuk memberikan data-data yang diperlukan penulis dan dari jawaban nasabah secara langsung melalui suatu kuisisioner.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang mengambil kredit pada BPR Hasil Jaya Sentosa yang berjumlah 11.517 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling (penarikan sampel acak sederhana) yaitu pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Suharyadi dan Purwanto, 2004: 325). Kemudian sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah pengambil kredit pada BPR Hasil Jaya Sentosa, yang melakukan transaksi di kantor BPR Hasil Jaya Sentosa yang kebetulan peneliti temui.

Berdasarkan pendapat Gay dan Diehl dalam Rahayu (2005: semakin banyak sampel yang diambil, maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir. Namun, ukuran sampel yang diterima, akan sangat tergantung dari jenis penelitiannya; (a) apabila penelitiannya bersifat deskriptif, maka sampel minimumnya adalah 10% dari populasi; (b) penelitian yang bersifat korelasional, sampel minimumnya 30 subyek; (c) penelitian kausal perbandingan, sampelnya sebanyak 30 subyek per group, dan (d) penelitian eksperimental, sampel minimumnya adalah 15 subyek per group.

Berdasarkan pendapat dan kondisi bahwa jumlah nasabah yang terlalu banyak, maka penentuan sampel dengan proporsi populasi sebesar 10% dihitung dengan menggunakan rumus sampel minimal di atas yakni :

$$n >> 0,1 (0,9) (1,96/0,05)^2$$

$$n >> 0,1 (0,9) (1,53664)$$

$$n >> 138,2976$$

$$n >> 139 \text{ (pembulatan)}$$

Jumlah minimal sampel penelitian yang digunakan adalah sebanyak 139 orang. Karena BPR Hasil Jaya Sentosa memiliki beberapa kantor cabang yang tersebar di wilayah surabaya.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel terikat / *dependent variable* (Y)

Variabel dependen (variabel Y) atau variabel terikat, yaitu suatu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel Y (variabel dependen) yaitu Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit, kemudian nasabah memilih satu alternatif dari alternatif yang ada. Setelah membandingkan produk-produk kredit yang dimiliki oleh beberapa perbankan lainnya, maka muncul inisiatif nasabah untuk memilih diantara produk kredit tersebut sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah itu sendiri.

2. Variabel bebas / *independent variable* (X)

Variabel independen (variabel X) atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi dan merupakan faktor penyebab yang mempengaruhi variabel-variabel lainnya. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Citra Perbankan. Citra Perbankan adalah respon masyarakat terhadap perbankan yang diwujudkan dalam ide atau keyakinan masyarakat terhadap produk yang ditawarkan oleh perbankan tersebut.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket, yaitu pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pertanyaan secara tertulis yang kemudian dibagikan kepada responden untuk memperoleh data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian. Data yang dimaksud adalah data tentang Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit, Pelayanan dan Prosedur Kredit.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner/angket. Di mana kuesioner/angket tersebut di dalamnya berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden (nasabah) untuk memperoleh informasi mengenai variabel Citra Perbankan, variabel Pelayanan dan variabel Prosedur Kredit. Berikut adalah kisi-kisi instrumen penelitian yang ada dalam tabel kuesioner terhadap variabel Pelayanan dan variabel Prosedur Kredit.

Tabel 1.
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	Nomor Item Pernyataan
Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit	a. Persepsi melihat kinerja/ <i>performance</i> karyawan.	1*, 2.
	b. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan	3, 4.
	c. Penyediaan informasi pada saat diminta	5*, 6*.
	d. Kepercayaan akan nama dan citra bank	7, 8.
	e. Pertimbangan pelayanan	9, 10.
Pelayanan	a. <i>Personality</i>	11, 12*.
	c. <i>Responsiveness</i>	24, 25*.
	d. <i>Assurance</i>	26, 27, 28*.
	e. <i>Empathy</i>	29, 30, 31.
Prosedur Kredit	a. Realisasi kredit	32*, 33.
	b. Kemudahan prosedur	34, 35.
	c. Kecepatan pelaksanaan	36*, 37.
	d. Persyaratan	38, 39*, 40.

Keterangan :

(*) = Pernyataan Negatif

Hasil pengukuran data dari responden selanjutnya dilakukan penentuan nilai atau skor dari alternatif jawaban dengan menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi nasabah. Pilihan dari skala likert tersebut adalah:

Tabel 2.
Perhitungan Skala Likert

Jawaban Responden	Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4
Tidak Setuju (TS)	2	3
Setuju (S)	3	2
Sangat Setuju (S)	4	1

G. Teknik Analisis Data

Pengolahan dan analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) 16.0 for Windows, sedangkan untuk memecahkan permasalahan pokok yang dihadapi oleh perusahaan, maka digunakan metode analisis sebagai berikut :

1. Uji Prasyarat Analisis

a) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian memiliki sebaran distribusi normal atau tidak. Uji ini perlu dilakukan karena semua perhitungan statistik parametrik memiliki asumsi normalitas sebaran. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2006). Uji normalitas ini menggunakan teknik Kolmogrov-Smirnov dengan rumus sebagai berikut:

$$K_D = 1,36 \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 \cdot n_2}}$$

Keterangan :

K_D = harga *Kolmogrov-Smirnov* yang dicari

n_1 = jumlah sampel yang diobservasi

n_2 = jumlah sampel yang diharapkan

b) Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan terikat dalam penelitian memiliki hubungan yang linear, serta untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan dalam penelitian ini sudah benar atau tidak. Uji linear perlu dilakukan karena korelasi produk momen dan turunannya mengasumsikan hubungan antar variabelnya bersifat linear. Dalam uji ini digunakan rumus :

$$F_{reg} = \frac{R^2(N - n - 1)}{n(1 - R^2)} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

Keterangan :

- N = Cacah kasus (jumlah responden)
n = Cacah prediktor (jumlah variabel)
R = Koefisien korelasi antara kriterium dengan prediktor
Rkreg = rerata kuadrat regresi
Rkres = Rerata kuadrat residu

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

- H₀ = Model regresi linear
H₁ = Model regresi tidak linear

Pengambilan Keputusan :

Jika Deviation from Linearity menunjukkan nilai signifikan > 0,05 maka H₀ diterima.

Jika Deviation from Linearity menunjukkan nilai signifikan < 0,05 maka H₀ ditolak.

c) Uji Asumsi Klasik

1) Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastiditas dan jika berbeda heterokedastiditas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heterokedastisitas menggunakan cara dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED. Dasar analisis untuk uji ini (Imam Ghazali, 2009:126) :

- a) Jika ada pola tertentu (titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur, seperti bergelombang atau melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikorelasi merupakan uji yang bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Uji multikorelasi penting untuk mengetahui apakah terjadi korelasi yang kuat antara variabel- variabel independen yang diikutsertakan dalam pembentukan model. Untuk mendeteksi apakah model regresi mengalami multikorelasi dapat diperiksa menggunakan Variance Inflation Factor (VIF) untuk masing-masing variabel independen. Uji multikorelasi dengan menggunakan VIF paling banyak dilakukan dalam penelitian. Asumsi multikorelasi terpenuhi jika nilai VIF dibawah 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,10 (Joko Sulisty, 2006).

3) Uji Hipotesis

a) Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang jumlahnya satu terhadap satu variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk menjawab hipotesis pertama. Bentuk persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Independen

Hipotesis 1 dalam penelitian ini didukung apabila nilai signifikan < 5%. Jika nilai signifikan lebih kecil dari *level of significance* ($\text{sig} < \alpha$) berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Tetapi apabila nilai signifikansi lebih besar dari *level of significance* ($\text{sig} > \alpha$) berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (Joko Sulisty, 2006).

b) Analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA) atau uji interaksi merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen). Analisis moderat digunakan untuk menaksir nilai variabel Y berdasarkan nilai variabel X dikalikan dengan variabel Z, serta taksiran perubahan variabel Y untuk setiap satuan perubahan variabel X yang dikalikan dengan variabel Z. *Moderate Regression Analysis* dinyatakan dalam bentuk regresi berganda dengan persamaan mirip regresi polinomial yang menggambarkan pengaruh nonlinier yang dinyatakan dalam bentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2Z_1 + b_3 | X_1Z_1 |$$

$$Y = a + b_1X_1 + b_2Z_2 + b_4 | X_1Z_2 |$$

Dimana :

Y = Nilai Perusahaan

A = Konstanta regresi yaitu nilai Y jika X = 0

X₁ = Citra Perbankan

Z₁ = Pelayanan

Z₂ = Prosedur Kredit

b₁-b₄ = Koefisien regresi yaitu menyatakan perubahan nilai Y apabila terjadi perubahan nilai X.

X.Z = Interaksi antara Citra Perbankan, Pelayanan, Prosedur Kredit dan Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit

dimana persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen) (Ghozali, 2006: 94). Variabel perkalian antara Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dan Citra Perbankan (X) dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit (Z) merupakan variabel moderasi. Oleh karena menggambarkan pengaruh variabel terhadap hubungan variabel (X) dan variabel (Y). setelah mendapatkan persamaan regresi dari tahap analisis moderasi maka selanjutnya dilakukan pengujian korelasi dan koefisien determinasi.

Hasil dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

BPR Hasil Jaya Sentosa pada awal Pendiriannya dikenal sebagai Perusahaan jual beli sepeda motor bekas dengan nama UD Hasil Jaya Sentosa, didirikan pada Tahun 1993 .seiring dengan berkembangnya Usaha pada tahun 2002 UD Hasil Jaya Sentosa merubah jenis usahanya menjadi Bank perkreditan Rakyat.

B. Data Umum Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 240 nasabah BPR Hasil Jaya Sentosa. Tabulasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan disajikan dalam tabel berikut:

1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	166	69%
Perempuan	74	31%
Total	240	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan jumlah responden laki-laki sebanyak 166 responden (69%) lebih banyak daripada responden perempuan sebanyak 74 responden (31%).

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 240 nasabah BPR Hasil Jaya Sentosa. Tabulasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan disajikan dalam tabel berikut:

2. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	166	69%
Perempuan	74	31%
Total	240	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan jumlah responden laki-laki sebanyak 166 responden (69%) lebih banyak daripada responden perempuan sebanyak 74 responden (31%).

3. Deskripsi responden berdasarkan umur

Deskripsi data responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.

Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Umur	Jumlah	Persentase
16-25	8	3%
26-35	30	13%
36-45	54	23%
46-55	90	38%
56-65	47	20%
66-75	11	5%
Total	240	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan persentase umur nasabah BPR Hasil Jaya Sentosa berumur 16-25 tahun sebanyak 8 responden (3%), nasabah berumur 26-35 tahun sebanyak 30 responden (13%), nasabah berumur 36-45 tahun sebanyak 54 responden (23%), nasabah berumur 46-55 tahun sebanyak 90 responden (38%), nasabah berumur 56-65 tahun sebanyak 47 responden (20%) dan mahasiswa berumur 66-75 tahun sebanyak 11 responden (5%).

4. Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Deskripsi data responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.

Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	130	55%
SMP	61	25%
SMA	25	10%
S1	11	5%
Tidak Sekolah	13	5%
Total	240	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan tingkat pendidikan responden SD sebanyak 130 responden (55%), SMP sebanyak 61 responden (25%) SMA 25 responden (10%), S1 11 responden (5%) dan tidak sekolah 13 responden (5%).

5. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Deskripsi data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjann	Jumlah	Persentase
Buruh (wiraswasta)	198	83%
Karyawan Swasta	32	13%
Pelajar	3	1%
PNS	7	3%
Total	240	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan pekerjaan responden sebagai buruh (wiraswasta) sebanyak 198 responden (83%), sebagai karyawan swasta 32 responden (13%), sebagai pelajar 3 responden (1%) dan sebagai PNS 7 responden (3%).

C. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini meliputi mean, median, modus, dan tabel frekuensi responden menurut kategori yang penentuannya menggunakan program SPSS Statistic 16.0 For Windows. Deskripsi data masing-masing variabel secara rinci dapat dilihat dalam Tabel berikut:

Tabel 10.
Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Keputusan Nasabah Mengambil Kredit	240	20	32	26,74	2,138
Pelayanan	240	22	35	29,82	2,192
Prosedur Kredit	240	21	33	27,83	2,220
Valid N	240				

Sumber: Data primer yang diolah

1. Keputusan Nasabah mengambil Kredit

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit terdiri dari 9 item pernyataan. Skor tertinggi 32, sedangkan skor terendah 20. Mean 26,74 dan Standar Deviasi 2,138. Jumlah kelas interval dihitung dengan rumus Sturges diperoleh hasil 8,854693 dan dibulatkan menjadi 9. Jawaban responden pada variabel Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11.
Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

No.	Interval Skor	Frekuensi
1	20-21	3
2	22-23	12
3	24-25	52
4	26-27	84
5	28-29	65
6	30-31	23
7	32-33	1
8	34-35	0
	Jumlah	240

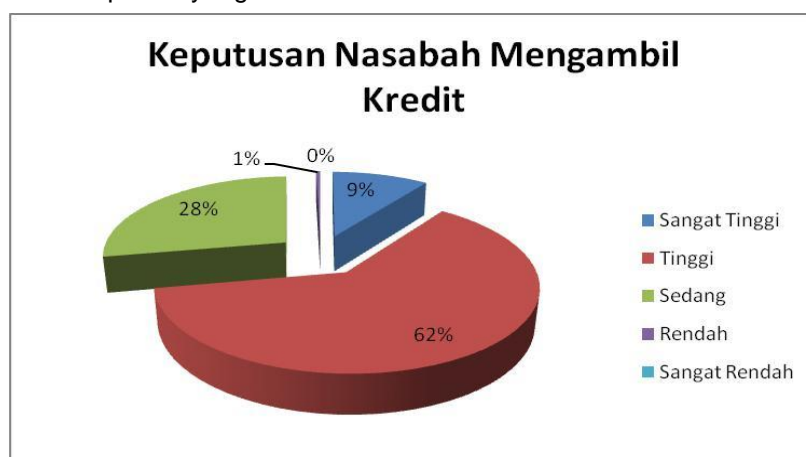
Sumber: Data primer yang diolah

Selanjutnya, Variabel Keputusan Nasabah Mengambil Kredit akan dikategorikan dalam lima kategori berikut:

Tabel 12.
Kategori Kecenderungan Data Variabel Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.

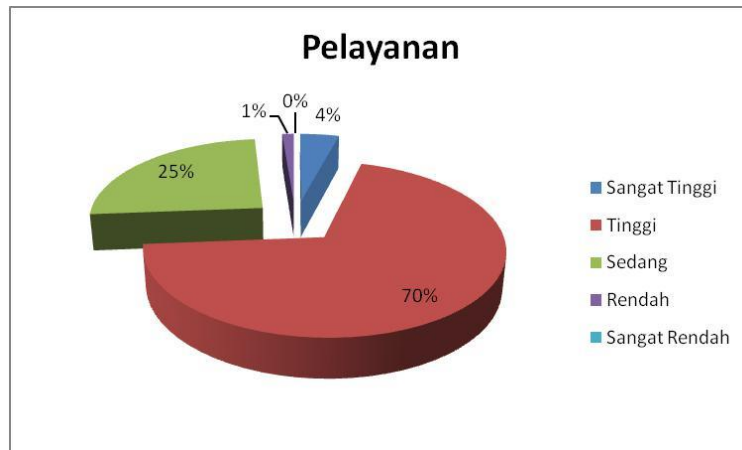
No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	Sangat Tinggi	$29 < X \leq 36$	24	9%
2	Tinggi	$25 < X \leq 29$	149	62%
3	Sedang	$20 < X \leq 25$	66	28%
4	Rendah	$16 < X \leq 20$	1	1%
5	Sangat Rendah	$9 < X \leq 16$	0	0%
Total			240	100%

Sumber: Data primer yang diolah



Gambar 3.
Pie Chart Kecenderungan Data Variabel Keputusan Nasabah Mengambil Kredit

Berdasarkan gambar kecenderungan variabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Variabel Keputusan Nasabah Mengambil Kredit dalam penelitian ini tinggi.



Gambar 5. Pie Chart Kecenderungan Data Variabel Pelayanan

Berdasarkan gambar kecenderungan variabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Variabel Pelayanan dalam penelitian ini tinggi.

2. Prosedur Kredit

Kuesioner Variabel Prosedur Kredit terdiri dari 9 item pernyataan. Skor tertinggi 33, sedangkan skor terendah 21. Mean 27,83 dan Standar Deviasi 2,220. Jawaban responden pada variabel Prosedur Kredit dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur Kredit

No.	Interval Skor	Frekuensi
1	21-22	3
2	23-24	11
3	25-26	48
4	27-28	79
5	29-30	75
6	31-32	20
7	33-34	4
8	35-36	0
Jumlah		240

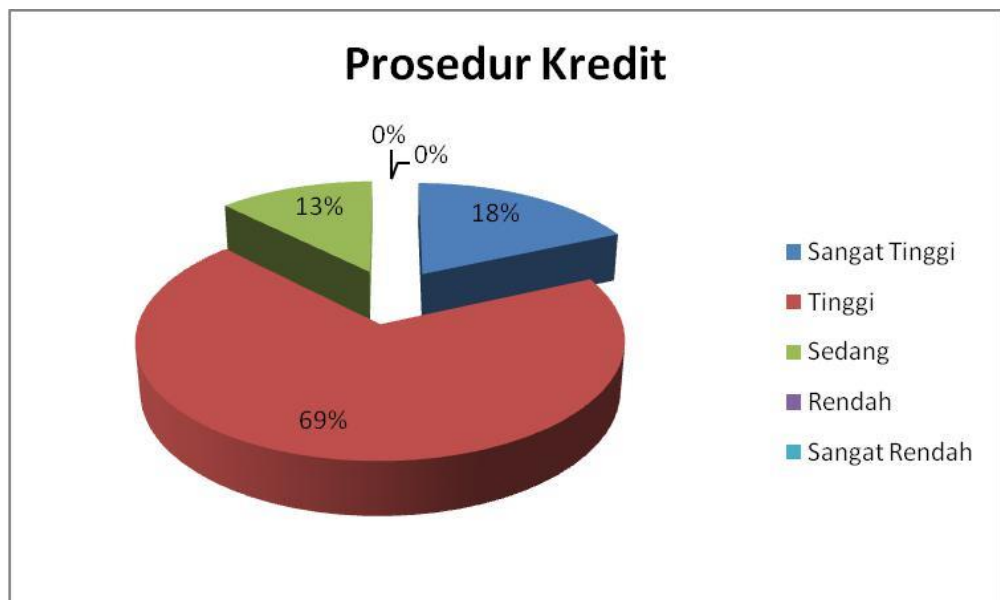
Sumber: Data primer yang diolah

Selanjutnya, Variabel Prosedur Kredit akan dikategorikan dalam lima kategori berikut:

Tabel 17.
Kategori Kecenderungan Data Variabel Prosedur Kredit

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	Sangat Tinggi	$29 < X \leq 36$	44	18%
2	Tinggi	$25 < X \leq 29$	166	69%
3	Sedang	$20 < X \leq 25$	30	13%
4	Rendah	$16 < X \leq 20$	0	0%
5	Sangat Rendah	$10 < X \leq 16$	0	0%
Total			240	100%

Sumber: Data primer yang diolah



Gambar 6.
Pie Chart Kecenderungan Data Variabel Prosedur Kredit

Berdasarkan gambar kecenderungan variabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Variabel Prosedur Kredit dalam penelitian ini tinggi.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel - variabel dalam penelitian memiliki sebaran distribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan teknik Kolmogrov-Smirnov. Jika variabel residual tidak terdistribusi normal, maka uji statistik t dan F menjadi tidak valid. Data dikatakan normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$.

b. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan linier atau tidak. Pengujian dibantu dengan program SPSS Statistic 16.0 For Windows. Kriteria yang diterapkan untuk pengujian linieritas adalah nilai

signifikansi pada masing-masing variabel bebas lebih besar dari pada nilai taraf signifikansi Deviation from Linearity 0,05 maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat adalah linier.

E. Uji Hipotesis

1. Hipotesis 1

H₁ : Terdapat pengaruh positif pelayanan Bank terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada BPR Hasil Jaya Sentosa Surabaya.

Untuk menguji H1 dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.200 ^a	.040	.036	2.099

Nilai Adjusted R Square menunjukkan nilai variabel dependen (Keputusan Nasabah Mengambil Kredit) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (Pelayanan), yaitu sebesar 3,6%, sedangkan sisanya 96,4% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar penelitian ini.

2. Hipotesis 2

H₂ : Terdapat pengaruh positif prosedur kredit Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit BPR Hasil Jaya Sentosa Surabaya.

Pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh moderasi pada penelitian ini menggunakan uji nilai selisih mutlak dari variabel independen, sehingga jika skor tinggi untuk citra perbankan berasosiasi dengan skor rendah untuk pelayanan atau sebaliknya, tidak akan menghasilkan perbedaan nilai absolut yang besar. Kedua kombinasi tersebut diharapkan akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit. Berikut hasil perhitungan hipotesis 2:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.231 ^a	.054	.041	2.093

Berdasarkan nilai Adjust R Square pada tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk melihat pengaruh variabel(prosedur kredit) terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit yaitu sebesar 4,1%. Sisanya 95,9 % dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar penelitian ini.

Kesimpulan

1. Pelayanan Kredit Perbankan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikasinya sebesar 0,005 di bawah 0,05, sehingga H2 diterima. Dari hasil analisis data diperoleh Adjusted R Square sebesar 0,041 yang berarti Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dipengaruhi oleh Pelayanan sebagai variabel moderasi sebesar 4,1%. Pelayanan sebagai variabel moderasi hanya berpengaruh 4,1 % kemungkinan karena sebagian besar pendidikan responden rendah yaitu SD dan profesi responden sebagian besar buruh, jadi responden tidak memikirkan citra perbankan itu apakah baik atau tidak dan kualitas pelayanan itu baik atau buruk, faktor lain yang mungkin menjadi bahan

pertimbangan dalam pemilihan adalah adanya variabel lain seperti suku bunga. Jika suku bunganya rendah mungkin mereka akan mengambil kredit di bank tersebut tanpa melihat citra perbankan dan kualitas pelayanan bank tersebut.

2. Prosedur Kredit Perbankan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikasinya sebesar 0,000 di bawah 0,05, sehingga H3 diterima. Dari hasil analisis data diperoleh Adjusted R Square sebesar 0,053 yang berarti Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dipengaruhi oleh Prosedur Kredit sebesar 9%. Prosedur Kredit sebagai variabel moderasi hanya berpengaruh 9% kemungkinan karena sebagian besar pendidikan responden rendah yaitu SD dan profesi responden sebagian besar buruh, jadi responden tidak memikirkan citra perbankan itu apakah baik atau tidak dan prosedur kredit bank tersebut susah atau gampang, faktor lain yang mungkin menjadi bahan pertimbangan dalam pemilihan adalah adanya variabel lain seperti suku bunga. Jika suku bunganya rendah mereka akan mengambil kredit di bank tersebut tanpa melihat citra perbankan dan prosedur kredit bank tersebut.

Daftar Pustaka

1. Afnil Guza. (2008). Himpunan Undang-Undang Perbankan Republik Indonesia. Jakarta: Asa Mandiri.
2. Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo. (2007). Pengantar Bisnis Modern. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
3. Boediono. (1999). Pelayanan Prima. Jakarta: Yayasan Kawita Indonesia.
4. David H. Bangs, Jr. (2001). Pedoman Menyusun Rencana Pemasaran, The Market Planning Guige. Jakarta: Erlangga.
5. Dedi Wahyu Nugroho. (2012). "Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD.BPR Boyolali". Yogyakarta : Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
6. Deviana Rahmasari. (2012). "Pengaruh Penerapan Corporate Social Responsibility terhadap loyalitas Nasabah dengan Citra Perbankan dan Sikap Nasabah sebagai Variabel Intervening". Yogyakarta: Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
7. Evy Kartikasari. (2008). "Pengaruh Citra Perusahaan, Nilai yang dirasa dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada Industri Perbankan". Surabaya : Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
8. Fatin Fitra Amalia. (2014). "Pengaruh Gaji, Suku Bunga, Pelayanan, Dan Prosedur Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Kudus". Kudus : Skripsi. Universitas Muria Kudus
9. Hasibuan, Malayu S.P. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.
10. Iman Mulyana. (2007). Citra Perusahaan [Online]. Tersedia: <http://oeconomicus.files.wordpress.com/2007/07/citraperusahaan.pdf> [20 Mei 2014].
11. Kotler, Philip. (2005). Manajemen Pemasaran Edisi Milenium. Jakarta: Pearson
12. Education Asia Pte. Ltd dan PT. Prenhallindo.
13. Mudrajad Kuncoro & Suhardjono. (2002). Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: BPF.
14. Ninik Nur Fauziah. (2005). "Pengaruh Citra Bank Syariah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah". Yogyakarta : Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
15. Philip Kotler. (2002). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Pearson Education Asia
16. Gary Armstrong. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

17. Rachmat Firdaus dan Maya, Ariyanti. (2009). Manajemen Perkreditan Bank Umum: Teori, Masalah, Kebijakan dan Aplikasi Lengkap dengan Analisis Kredit. Bandung: Alfabeta.
18. Rambat Lumpiyoadi. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
19. Sugiyono. (2003). Statistika untuk Penelitian (edisi pertama). Bandung: Alfabet.
20. _____(2007). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
21. Sukandarrumidi. (2006). Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
22. Supranto, J. (1998). Statistik Teori dan Aplikasi. Jakarta: Erlangga.
23. Sutrisno Hadi. (2004). Analisis Regresi. Yogyakarta: Andi Offset.
24. Tim Penyusun Jurusan Pendidikan Akuntansi. (2007). Pedoman Penulisan Tugas Akhir Jurusan Pendidikan Akuntansi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
25. Tjiptono, Fandy. (2000). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
26. Wijayanto, A. (2019). Pengaruh Variabel Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Pasta Gigi Pepsodent PT. Unilever Indonesia, TBK. Makro: Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 4(1), 83-94.
27. Rumpoko, H., & Sidik, A. R. (2019). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Komitmen Karyawan Pada PT. Insan Krida Utama. Yos Soedarso Economic Journal (YEJ), 1(1), 29-33.
28. Alamsyah, E. B., & Rochmatulaili, E. (2019). PELUANG BISNIS KATERING PADA WISATA RELIGI WALI 5. Yos Soedarso Economic Journal (YEJ), 1(2), 10-14.
29. Jamianto, J. (2019). Pelatihan Self Efficacy Dan Dampaknya Terhadap N-ACH Pada Atlit Di Unit Kegiatan Mahasiswa Silat Perisai Diri. Yos Soedarso Economic Journal (YEJ), 1(1), 7-11.
30. Iradawati, S. N. (2019). PENGARUH LOKASI, FASILITAS GEDUNG DAN SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS TENANT PADA PT. WAHANA OPTIMA PERMAI SURABAYA. JURNAL EKSEKUTIF, 16(2), 355-378.
31. Suyanto, S. (2019). PELATIHAN ADVERSITY QUOTIENT DAN UPAYA MENDONGKRAG AKTIVITAS “NONGKRONG” SEBAGAI KEBERHASILAN PEDAGANG WARUNG KOPI DI KAWASAN SENTRA KULINER. Makro: Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 4(1), 16-25.
32. Suyanto, S. (2019). EFFECT OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND JOB SATISFACTION OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT (Study of Employee Dr. Soetomo University Surabaya). Yos Soedarso Economic Journal (YEJ), 1(1), 1-6.
33. Winarni, E., & Jamianto, N. (2019). PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK JASA PADA VILLA XYZ MALANG. Yos Soedarso Economic Journal (YEJ), 1(1), 12-19.
34. Wijayanto, A., & Armadani, S. P. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERMINTAAN PERUMAHAN TIPE CLUSTER DI KOTA SIDOARJO. Yos Soedarso Economic Journal (YEJ), 2(2), 66-72.
35. Rumpoko, H., & Larasati, K. P. (2020). Hubungan Brand Equity Terhadap Keputusan Membeli Produk Pada Mahasiswa Universitas Yos Soedarso (Uniyos). Yos Soedarso Economic Journal (YEJ), 2(1), 48-54.
36. Budiyanto, E., & Indriyani, N. D. (2020). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Produk Pada Toko Roti di Surabaya. Yos Soedarso Economic Journal (YEJ), 2(3), 56-62.
37. Alamsyah, E. B. (2020). Smart Power Dalam Pemasaran Relasional. Yos Soedarso Economic Journal (YEJ), 2(1), 10-18.
38. Prasetyo, D. W., & Alamsyah, E. B. (2020). ANALISIS KELAYAKAN PENGEMBANGAN USAHA RUMAH MAKAN MBOK SEMAH MEGALUH “JOMBANG”. Yos Soedarso Economic Journal (YEJ), 2(3), 17-24.

39. Airlangga, I. B., & Mardiana, U. (2020). PENGARUH MOTIVASI INVESTASI DAN PENGETAHUAN INVESTASI TERHADAP MINAT INVESTASI DI PASAR MODAL PADA MAHASISWA FE UNIYOS. *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 2(3), 70-77.
40. Iradawati, S. N., & Romadhana, W. N. D. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP (Studi Pada Tamu Hotel Hasanah Jaya di Surabaya). *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 2(1), 42-47.
41. Suyanto, S., & Sari, T. Y. K. (2020). PENGARUH PELAYANAN DAN PROSEDUR PERBANKAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL PINJAMAN PADA BPR NAGA MULYA DI SURABAYA. *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 2(1), 55-60.
42. Winarni, E., & Alfian, M. S. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Frekuensi Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata Pantai Kenjeran Lama Surabaya. *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 2(2), 59-65.
43. Haninda, R. N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Tenant Di Mall Ciputra World Surabaya. *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 2(1), 1-9.
44. Budiyanto, A. P. S., & Rusdiyanto, W. H. (2021). The Capital Adequacy Ratio And The Loan To Deposit Ratio Influence On The Price Of Banking Companies: Evidence From Indonesia. *Multicultural Education*, 7(6).
45. Wijayanto, A., Winarni, E., & Mahmudah, D. S. (2021). Pengaruh Penerapan Akuntansi Lingkungan. *Yos Soedarso Economics Journal*, 3(1), 99-136.
46. Rumpoko, H., & Darory, I. (2021). Eksistensi Lembaga Keuangan Mikro dan Implikasinya Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada LKM Citra Abadi Desa Sidojungkung Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik). *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 3(2), 19-30.
47. Prabowo, B., Rochmatulaili, E., Alamsyah, E. B., & Iradawaty, S. N. (2021). CORPORATE LIQUIDITY IS INFLUENCED BY THE COMPANY'S FINANCIAL PERFORMANCE: EVIDENCE FROM INDONESIA. *NVEO-NATURAL VOLATILES & ESSENTIAL OILS Journal| NVEO*, 9786-9797.
48. Alamsyah, E. B., & Arinsa, Y. C. (2021). PENGARUH INFLASI TERHADAP KESTABILAN DAN EKSISTENSI USAHA EKONOMI MIKRO. *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 3(1), 53-74.
49. Sutrisno, S., Jamianto, J., & Andreanto, B. (2021). Strategi Pemasaran Toko Pakaian Muslim Pasar Tradisional Menghadapi Toko Pakaian Muslim Modern. *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 3(1), 137-149.
50. Iradawaty, S. N., & Airlangga, I. B. (2021). Brand Equity, Brand Image Terhadap Customer Value Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3).
51. Rochmatulaili, E., Suyanto, S., & Rahman, M. A. (2021). PENGARUH KREATIVITAS DAN INOVASI TERHADAP KEWIRAUSAHAAN UMKM FOOD COURT. *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 3(1), 75-98.