



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN KREDIT MODAL KERJA BAGI PELAKU UMKM

Choirul Hana¹⁾, Stevanus Gatot Supriyadi²⁾

¹⁾Choirul Hana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kahuripan Kediri

Email:choirulhana@kahuripan.ac.id

²⁾Stevanus Gatot Supriyadi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kahuripan Kediri

Email: stevanus@kahuripan.ac.id

Abstrak

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang strategis dalam pembangunan perekonomian nasional, ketika terjadi krisis ekonomi pada tahun 1998 banyak perusahaan berskala besar mengalami stagnasi hingga berhenti aktivitasnya namun untuk Usaha Mikro Kecil dan menengah (UMKM) mampu bertahan karena mayoritas Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) tidak mengandalkan pendanaan dari luar negeri sehingga tidak terpengaruh oleh nilai tukar rupiah. Mereka lebih banyak mengandalkan pendanaan dari investasi pribadi, meskipun Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) ini merupakan salah satu faktor utama penyangga perekonomian namun masih memiliki beberapa permasalahan yang cukup mendasar. Salah satu permasalahan dari pelaku UMKM adalah keterbatasan modal. PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging merupakan salah satu lembaga pembiayaan yang menyalurkan modal kerja kepada UMKM. Ditengah persaingan yang ketat dengan lembaga pembiayaan lain, PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging mampu berdiri hingga saat ini, disini peneliti ingin mengetahui faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi debitur dalam mengambil kepuasan kredit di PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM yang melakukan pinjaman pada PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging. Dari total populasi, untuk kepentingan analisa diambil beberapa debitur yang memenuhi syarat, adapun syarat tersebut adalah debitur yang melakukan pinjaman untuk kepentingan modal kerja. Teknik pengukuran data menggunakan skala likert dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan metode analisis data menggunakan SPSS. Dari hasil pengolahan data akan dijelaskan melalui Analisis statistik deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial. Hasil Analisis dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit, Prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit. Dari kedua variabel tersebut Prosedur kredit memiliki pengaruh yang lebih besar daripada kualitas kredit hal ini dibuktikan dengan N hitung dari variable kualitas pelayanan adalah 0,0492 dan N hitung dari prosedur Kredit adalah 0,0708 dimana N hitung dari kedua variabel tersebut masih berada di bawah dari N tabel 0,0944.

Kata kunci: kualitas pelayanan, prosedur kredit, keputusan kredit

Abstract

Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) have a strategic role in the development of the national economy, when the economic crisis occurred in 1998 many large-scale companies stagnated to stop their activities, but for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) they were able to survive because the majority of Micro-Small Enterprises and Intermediate (UMKM) do not rely on funding from abroad so it is not



affected by the rupiah exchange rate. They rely more on funding from private investment, although this Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) is one of the main factors supporting the economy but still has some pretty basic problems. One of the problems of the SMEs is the limited capital. PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging is one of the financial institutions that channel working capital to MSMEs. In the midst of intense competition with other financial institutions, PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging has been able to stand up to the present, here researchers want to find out what are the factors that influence debtors in taking credit decisions at PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging. This type of research is quantitative research with descriptive analysis. The population in this study are all Micro, Small and Medium Enterprises that make loans to PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging. From the total population, for the purposes of the analysis, several debtors who fulfill the requirements are taken, while the requirements are debtors who make loans for working capital. Data measurement techniques using a Likert scale with data collection methods through questionnaires and data analysis methods using SPSS. From the results of data processing will be explained through descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis. The results of the analysis of this study are that Service Quality has a significant effect on credit decisions, credit procedures have a significant effect on credit decisions. Of the two variables, the credit procedure has a greater influence than the credit quality. This is evidenced by the N count of the service quality variable is 0.0492 and the N count from the Credit procedure is 0.0708, where the N count of the two variables is still below N table 0.0944.

Keywords: Service Quality, Credit Procedures and Credit Decisions



I. PENDAHULUAN

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang strategis dalam pembangunan perekonomian nasional. Ketika terjadi krisis ekonomi pada tahun 1998 banyak perusahaan berskala besar mengalami stagnasi hingga berhenti aktivitasnya namun untuk Usaha Mikro Kecil dan menengah (UMKM) mampu bertahan karena mayoritas UMKM tidak mengandalkan pendanaan dari luar negeri sehingga tidak terpengaruh oleh nilai tukar rupiah. Mereka lebih banyak mengandalkan pendanaan dari investasi pribadi, meskipun Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) ini merupakan salah satu faktor utama penyanga perekonomian namun masih memiliki beberapa permasalahan yang cukup mendasar. Salah satu permasalahan utama adalah kekurangan modal kerja. PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging merupakan lembaga keuangan non bank yang menyalurkan kredit modal kerja kepada pelaku UMKM. Disaat lembaga keuangan yang lain gulung tikar PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging mampu tetap berdiri bahkan membuka usaha baru dengan segmen yang lebih kecil lagi yaitu MEKAR. Karena kemampuan tersebut menarik peneliti untuk mengetahui lebih jauh faktor – faktor apa saja yang menjadikan alasan debitur memberikan keputusan untuk mendapatkan pinjaman di PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas perlu dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap keputusan kredit modal kerja bagi pelaku UMKM”.

Dari Latar Belakang tersebut diatas dapat diketahui rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kredit?
2. Bagaimana Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit?

Tujuan Penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan kredit.
2. Untuk mengetahui prosedur kredit terhadap keputusan kredit.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan kredit.

II. KAJIAN LITERATUR

Penelitian Terdahulu

Dedi Wahyu Nugroho (2012), bahwa pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah dalam mengambil kredit di PD BPR Boyolali. Persamaan dengan penulis adalah sama – sama meneliti variable independent pelayanan dan prosedur kredit dan variable dependent keputusan kredit. Perbedaanya adalah pada salah satu variable independent yaitu lokasi dan suku bunga.

Kajian Pustaka

Kredit menurut Undang – undang perbankan no. 10 tahun 1998 seperti yang dikutip Kasmir (2011:73) pengertian kredit adalah “Penyedia uang atau tagihan yang dapat dipersamakan berdasarkan persetujuan atas kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang wajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”.

Rivai (2004) mengemukakan definisi kredit adalah penyerahan barang, jasa atau uang dari satu pihak (kreditor atau pemberi pinjaman) atas dasar kepercayaan kepada pihak lain (nasabah atau pengutang) dengan janji membayar dari penerima kredit kepada



pemberi kredit pada tanggal yang telah disepakati kedua belah pihak.

Kualitas Pelayanan

Keputusan pengambilan kredit yang dilakukan nasabah pada suatu lembaga keuangan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini merupakan faktor yang berasal dari dalam lembaga keuangan itu sendiri. Pengertian kualitas berdasarkan *American Society For Quality Control* adalah keseluruhan ciri – ciri dan karakteristik. Karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Rambat Lumpiyoadi, 2001 : 144). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Fandy Tjiptono, 2004 : 51). Menurut Stanton (2001) dalam (Hasibuan, 2005 : 72) mengungkapkan Pelayanan merupakan suatu kegiatan seseorang atau organisasi yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Menurut Boediono (1999 : 11) yang dimaksud pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsi atau *perceived service* dengan tingkat pelayanan yang diharapkan atau *expected value* (Kotler dalam Subihaiani, 2001). Sedangkan Gronroos menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil dari suatu proses evaluasi dimana nasabah membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan

hasilnya, dengan apa yang nasabah harapkan (Christopher Lovelock, 2010 : 154).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh nasabah untuk membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan.

Prosedur Kredit

Sebelum lembaga keuangan memberikan kredit kepada nasabah terdapat beberapa proses yang harus dilakukan oleh nasabah, hal ini dilakukan oleh pihak bank agar kredit yang disalurkan tidak salah sasaran dan nasabah dapat mengembalikan kredit sesuai batas waktu yang ditentukan. Kebutuhan modal yang mendesak membuat nasabah memilih lembaga keuangan yang memiliki proses aman, cepat dan mudah. Prosedur Kredit adalah tahapan – tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Malayu S.P Hasibun, 2006). Mudrajad Kuncoro (2002 : 245) mengungkapkan bahwa prosedur kredit merupakan upaya lembaga keuangan untuk mengurangi risiko dari pemberian kredit yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, prosedur kredit merupakan tahapan – tahapan yang diberikan lembaga keuangan untuk melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit supaya proses kredit dapat berjalan sesuai rencana. Tahapan tersebut dimulai dari pengajuan proposal kredit oleh nasabah ke lembaga keuangan yang kemudian akan diputuskan apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak sampai kredit tersebut dapat terealisasi



dalam bentuk pencairan dan pengambilan uang oleh nasabah.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang melakukan pinjaman pada PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging. Dari total populasi, untuk kepentingan analisa diambil beberapa debitur yang memenuhi syarat, adapun syarat tersebut adalah debitur yang melakukan pinjaman untuk kepentingan modal kerja. Teknik pengukuran data menggunakan skala likert dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan metode analisis data menggunakan SPSS. Dari hasil pengolahan data akan dijelaskan melalui Analisis statistik deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

I. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis hasil statistik deskriptif digambarkan dalam bentuk frekuensi, persentase dan mean (nilai rata-rata) dari setiap item dan indikator serta variabel. Dimana deskripsi ini dapat memberikan gambaran seberapa besar persepsi responden dalam memberikan penilaian pada ketiga variabel penelitian ini. Variabel dalam penelitian ini yang meliputi variabel Kualitas Pelayanan (X1), Prosedur Kredit (X2) Keputusan Kredit (Y1). Hasil Uji Analisis disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan

Tabel 1.1

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (%)

Indikator	Skor	Angket Kepuasan					Skor				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Transaksi (X1)	5,11	8	51	3	182	21	20,0	16	27,5	15	21,6
	5,12	3	32	3	77	10	20,0	15	40,0	10	22,2
	Mean										3,0
Sekarang (X2)	5,21	9	63	2	117	28	52,8	11	27,4	18	21,8
	5,22	1	24	3	46	16	18,7	15	40,0	14	21,8
	Mean										2,9
Dukungan (X3)	5,21	7	40	12	158	22	58,7	16	21,1	18	21,1
	5,22	1	51	5	57	17	58,7	19	33,3	26	22,2
	Mean										3,9
Amanah (X4)	5,11	8	51	3	91	11	29,1	15	26,7	10	21,4
	5,12	3	32	2	77	10	22,3	17	38,0	13	21,2
	Mean										2,9
Equity (X5)	5,21	6	41	2	158	22	52,8	17	36,7	15	21,0
	5,22	4	27	1	46	17	50,0	17	36,7	17	21,1
	Mean										3,0
Jumlah Variabel Kualitas Pelayanan (%)											

Sumber: Data Penelitian (2019)

Gambar.1.Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayan

Nilai rerata mean pada kualitas produk adalah sebesar 3,51. Berdasarkan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X1) di PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging dalam kondisi baik. Namun perlu ditingkatkan dalam kecepatan menangani permasalahan debitur dan kemudahan dalam menghubungi pegawai kantor ULaMM Kediri Gringging Prosedur Kredit

Indikator	Skor	Angket Kepuasan					Mean
		1	2	3	4	5	
Keamanan (X1)	5,21	9	40	11	115	18	20,0
	5,22	1	51	5	57	17	21,1
Ketepatan (X2)	5,21	7	43	13	118	15	21,6
	5,22	1	51	5	57	17	21,1
Kemudahan (X3)	5,21	7	40	10	115	18	21,4
	5,22	1	51	5	57	17	21,1
Ketepatan (X4)	5,21	4	27	5	47	14	37,0
	5,22	1	51	4	57	17	21,1
Jumlah Variabel Produsen Kredit (%)							

Sumber: Data Penelitian (2019)

Gambar.2.Distribusi Frekuensi Variabel Produser Kredit

Nilai rerata mean pada Prosedur Kredit (X2) adalah sebesar 3,62. Berdasarkan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa Prosedur



Kredit (X2) di PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging mudah. Salah satu alasan yaitu persyaratan pengajuan kredit tidak berbelit

– belit dan ini merupakan pemilik mean tertinggi dari item yang lain yaitu 3,74

Keputusan Kredit

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Kredit (Y)

Interval	Jml	Jumlah responden					Rata
		1	2	3	4	5	
X<1	Y.11	6	13	11	14	19	21,6
1<=X<2	Y.12	9	17	4	45	31	22,9
2<=X<3	Y.13	10	19	11	23	21	21,5
3<=X<4	Y.14	13	17	14	15	17	3,40
4<=X<5	Y.15	8	12	11	12	10	2,61
5<=X<6	Y.16	8	12	11	12	10	3,19
6<=X<7	Y.17	8	12	11	12	10	3,68
7<=X<8	Y.18	8	12	11	12	10	4,17
8<=X<9	Y.19	8	12	11	12	10	4,64
9<=X<10	Y.20	8	12	11	12	10	5,13
Jml Variabel Keputusan Kredit (Y)		50					N/A

Sumber : Data Primer (diolah 2019)

Gambar 3. Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Kredit

Tabel 5.1

Distribusi Uji Asumsi Normalitas

Persyaratan Statistik	Nilai Hitung	N Df Tabel	Ketimpulan
X1 → Y1	0,0005	0,0944	N Hitung < N Tabel = Normal
X2 → Y1	0,0008	0,0944	N Hitung < N Tabel = Normal

Nilai rerata mean pada Keputusan Kredit (Y) adalah sebesar 3,19 yang merupakan Mean terkecil dari variabel yang lain. Namun masih berada pada interval 2,61 – 3,40 yang artinya keputusan kredit dipengaruhi oleh faktor internal yaitu penggunaan dana dari Kantor ULaMM

Sumber : Data Primer (diolah 2019)

Kediri Gringging tidak untuk pemenuhan kebutuhan sehari – hari dan motivasi untuk melakukan pinjaman untuk menambah hitung yang tebentuk kurang dari nilai tabel Modal Kerja hal ini terbukti dari kedua item sehingga dikatakan bahwa asumsi tersebut memiliki Mean yang tinggi.

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel di atas diketahui bahwa nilai hitung yang tebentuk kurang dari nilai tabel sehingga dikatakan bahwa asumsi normalitas tersebut terpenuhi.

Hasil Analisis Inferensial

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menormalkan data. Metode yang digunakan dengan variabel terikat adalah linier atau untuk menguji normalitas uji lilliefors. Dari tidak. Untuk menguji asumsi linieritas hasil uji lilliefors apabila nilai hitung kurang digunakan Anava satu jalan. dari nilai tabel maka asumsi normalitas terpenuhi. Berikut adalah hasil pengujian yang disajikan dalam bentuk tabel.

Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk menguji



Tabel 5.2
Hasil Uji Linieritas

Pengaruh	F hitung	F tabel	Keterangan
X1, X2, X3 → Y1	5,551623	5,991	Linier

Gambar.4.Hasil Uji Linieritas

Hasil uji linieritas menunjukkan F tabel masing – masing hubungan lebih besar dari F hitung. Sehingga disimpulkan bahwa antar variabel tersebut terdapat hubungan yang linier atau dengan kata lain asumsi linieritas terpenuhi

Pembahasan Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas produk (X1) di ukur dengan menggunakan 5 Indikator yaitu Tangible (X1.1), Reliability (X1.2), Responsiveness (X1.3), Assurance (X1.4) dan Empathy (X1.5), Mean Variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah sebesar 3,51 yang tergolong dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pada PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULAMM Kediri Gringging tergolong baik dalam hal kemudahan menemukan kantor ULAMM Kediri Gringging, Penampilan pegawai, Kedisiplinan pegawai dalam memenuhi janji temu, Mengerti keinginan debitur, merespon permasalahan dengan cepat, penyampaian informasi yang jelas, Kesopanan, Kepercayaan, Mudah menghubungi pegawai dan dapat memenuhi semua keinginan pegawai sehingga dapat meyakinkan debitur untuk mengambil keputusan kredit di ULAMM Kediri Gringging.

Prosedur Kredit

Variabel Prosedur Kredit (X2) di ukur dengan menggunakan 4 Indikator yaitu Kesesuaian (X2.1), Ketepatan (X2.2), Kecepatan (X2.3) dan Kemudahan (X2.4). Mean Variabel Prosedur Kredit (X2) adalah

sebesar 3,62 yang tergolong dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa Prosedur Kredit pada PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULAMM Kediri Gringging tergolong baik dalam hal Kesesuaian promosi dengan realisasi, Ketepatan penggunaan dana, Kecepatan Proses Pencairan, Kemudahan persyaratan kredit sehingga debitur memilih ULAMM Kediri Gringging untuk memberikan kredit Keputusan Kredit

Variabel Keputusan Kredit (Y1) di ukur dengan menggunakan 2 Indikator yaitu Faktor Internal (Y1.1) dan Faktor Eksternal (Y1.2) dengan mean 3,19 merupakan mean terkecil dari semua variabel tergolong dalam kategori cukup, artinya keputusan Debitur terkait faktor eksternal dan faktor internal dalam melakukan pinjaman di ULAMM Kediri Gringging dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang baik, prosedur yang baik dan suku bunga.

Pembahasan Analisis Inferensial
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap keputusan kredit (Y1) memiliki N hitung sebesar 0,0492, variabel prosedur kredit (X2) terhadap keputusan kredit memiliki N hitung sebesar 0,0708. Dari hasil penelitian tersebut diatas dapat diartikan prosedur kredit (X2) memberikan kontribusi lebih besar dari kualitas pelayanan (X1) dalam mempengaruhi keputusan pengambilan kredit oleh debitur.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif secara keseluruhan untuk variabel kualitas pelayanan memiliki mean dalam kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan di PT. PNM (Persero) ULAMM Kediri Gringging sudah baik. namun apabila dilihat lebih dalam dari keseluruhan indikator sebagian responden



memberikan jawaban sangat tidak sesuai **REFERENSI** dan tidak sesuai untuk seluruh item. Wahyu Nugroho, Dedi. 2012. *Pengaruh alokasi pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada BPR Boyolali*. Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Sedangkan Item dengan mean tertinggi adalah Penampilan Pegawai yang menarik dan item dengan mean terendah adalah kecepatan pegawai dalam memecahkan masalah.

- b. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif secara keseluruhan untuk variabel prosedur kredit dalam kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk prosedur dilihat dari Kesesuaian, Kecepatan, Ketepatan dan Kemudahan yang diterapkan oleh PT. PNM (Persero) ULaMM Kediri Gringging sudah baik. Namun apabila dilihat lebih dalam, Untuk item kecepatan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan debitur memiliki mean terendah dari item yang lain. Sedangkan untuk persyaratan pengajuan kredit memiliki mean tertinggi.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Edisi pertama. Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset
- Sugiyono. 2008. *Metodologi penelitian bisnis*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Cara mudah menyusun skripsi, tesis dan desertasi*. Bandung. Alfabeta

Saran

- a. Saran yang dapat diberikan kepada PT. PNM (Persero) ULaMM Kediri Gringging dari variable kualitas pelayanan adalah mempertahankan penampilan pegawai yang sudah baik dan mengevaluasi pegawai yang kurang cepat dalam merespon keluhan debitur.
- b. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif saran yang dapat diberikan kepada kantor ULaMM Kediri Gringging dari variable prosedur kredit adalah mempertahankan prosedur yang sudah seperti persyaratan pengajuan kredit yang tidak berbelit belit karena dari item tersebut memiliki mean paling tinggi. Namun perlu memperbaiki proses pencairan karena proses pencairan masih banyak yang dilakukan lebih dari 7 hari setelah pengajuan kredit karena dari item tersebut memiliki mean paling rendah.