



JEM Jurnal Equilibrium Manajemen

Online ISSN : 2460-2299

Mei 2022, Volume-8, Issue-1

DAFTAR ISI

Maulana Filani Rizal, Repianus	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Kersik Belantian Kecamatan Jelimpo Kabupaten Landak1-11
Windi Pratiwi, Aisyah, Angga Hendharsa	Peran Self Efficacy Dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau12-27
Dahlia Sindi Patika, Naiyun Untung Utama	Analisis faktor-faktor yang dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU. Stella Maris di Pontianak.....28-36
Ery Niswan, Yesika	Analisis faktor-faktor Motivasi Kerja Karyawan di PT. MITRA KARYA SENTOSA Pontianak37-54

JURNAL PRODI MANAJEMEN

Editor-In-Chief:

Adi Mursalin

Co-Editor-In-Chief:

Dina Octaviani

Editor:

Angga Hendharsa

Puty Febriasari

Melya Yosita

Reviewer:

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti) Zalfiwan
(Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti) Razak

Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

Pelaksana Tata Usaha :

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telp (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

Jurnal Prodi Manajemen diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Endang Kristiawati, Pembantu Dekan I : Zalviwan, Pembantu Dekan II : Dina Oktaviani, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN DEBITUR DALAM MENGAJUKAN PINJAMAN PADA CU STELLA MARIS DI PONTIANAK

Dahlia Sindi Patika, Naiyun Untung Utama

¹⁾Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak
Email
Naiyununtungutama@gmail.com

ABSTRACT

Cooperatives in Indonesia are an economics movement of the Indonesian people who are democratic and have a social character. Cooperatives, in addition to the form of associations in which people who are economically weak work together to improve their destiny, are also businesses engaged in the economic field. That is, in addition to being and acting as an ordinary association, cooperatives also organize economic activities.

Cooperatives Actually, it is said that Indonesian cooperatives have a social character, but Indonesian cooperatives should not ignore rational economic laws. Members of the cooperative cooperate in organizing production, buying, selling, savings and loans or credit, purchasing services and so on. The types of cooperatives that exist and develop today are: savings and loan cooperatives, credit cooperatives, production cooperatives, consumption cooperatives, multipurpose cooperatives. This study aims to find out what factors are considered by debtors in applying for a loan at CU Stella Maris in Pontianak. The method used in this study is a quantitative research method with a quantitative descriptive approach. The variables in this study are location, interest rate, guarantee, and service. The population in this study was debtors who borrowed from CU stella maris in Pontianak, the number of respondents determined was 30 respondents. Sample determination using *nonprobability sampling*, namely by *purposive sampling*, meaning the determination of the sample based on certain objectives and considerations. Data collection was carried out through questionnaires and observations. Data analysis using Cochran Q Test analysis. Research results Based on the results of the Cochran Q-Test test which was carried out as many as 1 test, it can be concluded that all respondents agreed to choose the attributes of location, interest rate, guarantee and service as attributes that are considered by consumers in applying for a loan at CU Stella Maris in Pontianak. This is evidenced by testing using Cochran Qtest, where in the submission, the results of Qhitung (6.30) < Qtabel (7.81) were obtained. In accordance with the results of these calculations and the hypothesis that has been previously stated, the four attributes above are considered valid as attributes that are considered by debtors in applying for a loan at CU Stella Maris in Pontianak.

Keywords : *Location, Interest rate, guarantee, service and Qohran Q test.*

ABSTRAK

Koperasi di Indonesia adalah gerakan ekonomi rakyat yang demokratis dan berwatak sosial dimana orang-orang yang lemah ekonominya bekerja sama untuk memperbaiki nasibnya, juga merupakan usaha yang bergerak di bidang ekonomi. Artinya, selain bersifat serta bertindak sebagai sebuah perkumpulan biasa, koperasi juga menyelenggarakan kegiatan-kegiatan ekonom yang tidak boleh mengabaikan hukum-hukum ekonomi yang rasional. Anggota koperasi bekerjasama menyelenggarakan produksi, pembelian, penjualan, simpan pinjam atau kredit, pembelian jasa dan sebagainya. Adapun jenis-jenis koperasi yang ada dan berkembang dewasa ini adalah : koperasi simpan pinjam, koperasi kredit , koperasi produksi , koperasi konsumsi, koperasi serbaguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak . Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Variabel dalam penelitian ini adalah lokasi, tingkat suku bunga, jaminan, dan pelayanan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah debitur yang meminjam pada CU stella maris di pontianak dengan jumlah responden sebanyak 30 orang responden. Penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara *purposive sampling*, artinya penentuan sampel berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Analisis data menggunakan analisis Uji Cochran Q Test. Hasil penelitian Berdasarkan hasil uji Cochran Q-Test yang dilakukan sebanyak 1 kali pengujian, dapat disimpulkan bahwa seluruh responden sepakat memilih atribut lokasi, tingkat bunga, jaminan dan pelayanan sebagai atribut yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak. Hal ini dibuktikan dengan pengujian menggunakan Cochran Qtest, dimana didalam pengajuan didapatkan hasil $Q_{hitung} (6,30) < Q_{tabel} (7,81)$. Sesuai dengan hasil perhitungan tersebut dan Hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka keempat atribut diatas dianggap sah sebagai atribut yang menjadi bahan pertimbangan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak.

Kata Kunci : Lokasi, suku bunga, jaminan, pelayanan dan Qohran Q test.

PENDAHULUAN

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi di Indonesia adalah gerakan ekonomi rakyat yang demokratis dan berwatak sosial dimana orang-orang yang lemah ekonominya bekerja sama untuk memperbaiki nasibnya. Artinya, selain bersifat serta bertindak sebagai sebuah perkumpulan biasa, koperasi juga menyelenggarakan kegiatan-kegiatan ekonomi yang tidak boleh mengabaikan hukum-hukum ekonomi yang rasional. Anggota koperasi bekerjasama menyelenggarakan produksi, pembelian, penjualan, simpan pinjam atau kredit, pembelian jasa dan sebagainya.

Dengan membedakan jenis-jenis koperasi tersebut untuk usaha yang mereka jalankan . maka sebagai contoh untuk koperasi produksi diutamakan diberikan kepada anggotanya dalam rangka memproduksi untuk menghasilkan barang atau jasa. Dengan demikian produksi dapat dilakukan dengan berbagai bidangnya seperti pertanian atau industri dan jasa.

**Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota
CU stella maris pontianak
Tahun 2018-2020**

Tahun	Jenis kelamin anggota		Jumlah
	Laki-laki	perempuan	
2018	50	60	110
2019	100	50	150
2020	200	300	500
Jumlah			760

Sumber : CU stella maris pontianak, 2022

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa konsumen yang menjadi anggota terdiri dari laki-laki dan perempuan yang setiap tahunnya mengalami peningkatan . Pada tahun 18 jumlah laki-laki yang menjadi anggota 50 orang sedangkan jumlah perempuan yang menjadi anggota 60 orang, pada tahun 2019 jumlah laki-laki menjadi anggota 100 orang sedangkan perempuan berjumlah 50 orang pada tahun 2020 jumlah laki-laki yang menjadi anggota 200 orang sedangkan perempuan 300 orang dengan jumlah keseluruhan saat ini 760 orang.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian pada latar belakang penelitian yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana profil anggota CU stella maris di pontianak?
2. Bagaimana tanggapan responden mengenai pengajuan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak?
3. Faktor-faktor apa saja yang di pertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak ?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar tidak terjadi penyimpangan dalam penulisan, dan agar pembahasan dapat lebih jelas dan terarah maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini yang akan di bahas adalah :

1. Lokasi
2. Tingkat suku bunga
3. Jaminan
4. Pelayanan

Kasmir (2004:153)

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

a. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan salah satu cara untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan teori-teori serta melatih menganalisis suatu permasalahan secara ilmiah

b. Bagi koperasi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bagi pihak CU Stella Maris di Pontianak guna meningkatkan usaha dalam pemberian kredit serta menjadi bahan pertimbangan dalam memutuskan suatu kebijakan baru yang berkenaan dengan perkembangan koperasi kredit di masa yang akan datang.

c. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi debitur dalam mengajukan pinjaman serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan di bangku kuliah.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran mencakup kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan tindakan menciptakan guna atau manfaat karena tempat, waktu dan kepemilikan. Pemasaran menggerakkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya, menyimpan kemudian membuat perubahan dalam kepemilikan, melalui tindakan membeli dan menjual barang-barang tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2009:5), "Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya." Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2012:75), "Pemasaran berarti kegiatan individu yang diarahkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan melalui barter" Pemasaran berarti menentukan dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial dengan maksud memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia, sehingga dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemasaran merupakan kunci kesuksesan dari sebuah perusahaan.

2. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran itu terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian Ebert dan Griffin (2007:207) atau juga dapat dikatakan sebagai perancangan dan pelaksanaan rencana-rencana. Menurut Kotler dan Keller (2009:5), "Manajemen pemasaran didefinisikan sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan pengomunikasian nilai pelanggan superior."

3. Strategi Pemasaran

Dalam dunia industri, strategi dapat diartikan sebagai sebuah rencana dasar dari suatu tindakan organisasi untuk mencapai tujuannya. Menurut Tjiptono (2008:6), "Strategi pemasaran merupakan rencana yang menjabarkan ekspektasi perusahaan akan dampak dari berbagai aktivitas atau program pemasaran terhadap permintaan produk atau lini produknya di pasar sasaran tertentu." Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:355), "Strategi pemasaran adalah alat fundamental yang dirancang atau direncanakan untuk mencapai

tujuan suatu perusahaan dengan melakukan pengembangan keunggulan bersaing yang berkesinambungan lewat pasar yang dimasuki dan program yang digunakan untuk melayani pasar sasarannya.”

4. Perilaku Konsumen

Berikut pengertian perilaku konsumen menurut para ahli : Menurut Schiffman dan Kanuk (2008, p:6) mengemukakan bahwa studi perilaku konsumen adalah suatu studi mengenai bagaimana seorang individu membuat keputusan untuk mengalokasikan sumber daya yang tersedia (waktu, uang, usaha, dan energi).

5. Model Perilaku Konsumen

Pemahaman terhadap perilaku konsumen bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, karena terdapat banyak faktor yang berpengaruh dan saling interaksi satu sama lainnya, sehingga pendekatan pemasaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan harus benar-benar dirancang sebaik mungkin dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut.

6. Koperasi

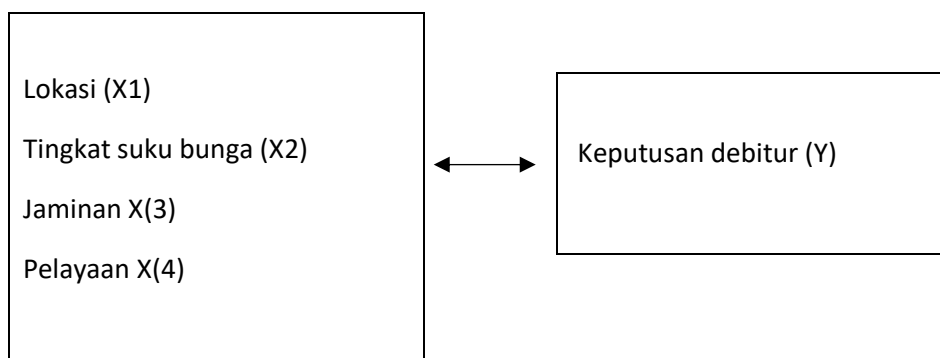
Istilah koperasi yang berasal dari bahasa Inggris yakni ”cooperation”. Co yang artinya bersama-sama sedangkan *Operation* berarti usaha untuk mencapai tujuan. Dengan demikian secara etimologi koperasi dapat diartikan sebagai bersama untuk mencapai tujuan. Koperasi merupakan suatu bentuk lembaga keuangan dalam lembaga hukum yang beranggotakan sekumpulan orang-orang yang memiliki kepentingan bersama.

7. Kredit

Pengertian kredit mempunyai banyak dimensi, dimulai dari arti kata kredit yang berasal dari bahasa Yunani yaitu ”Credere” yang mempunyai arti kepercayaan. Sedangkan dalam bahasa Latin ”Credutum” yang berarti kepercayaan akan kebenaran (Iswardono 1999:50). Sedangkan menurut Undang-undang No. 7 /1992 pasal I butir 12, pengertian kredit disebutkan sebagai berikut : Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan (Supramono, 1996:62).

8. Kerangka Penelitian

Gambar 2.1
Gambar Skema Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 2.1
Kasmir (2004:153)

;

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian mempunyai peran sangat penting dalam suatu penelitian. Metode penelitian yang tepat melancarkan proses penelitian sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. Metode yang akan digunakan di dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Hakikat dari metode kuantitatif ialah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis untuk setiap orang dan perilaku yang diamati serta upaya dalam mencari pemecahan suatu masalah dengan menggambarkan setiap peristiwa yang berdasarkan fakta atau bukti yang ada. Menurut Moleong (2007:6) penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2003:62) yang dimaksud dengan populasi adalah kelompok apa yang diminati dalam penelitian itu yakni kelompok yang akan dikenakan atau diterapi hasil dari penelitian. Sedangkan menurut Sumarni (2006:69) populasi adalah seluruh objek penelitian yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan menjadi sumber data penelitian.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti Riduwan, (2015: 56). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam Sugiyono, (2016: 85). Alasan menggunakan teknik purposive sampling ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono, (2016:85).

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Ada pun Teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan, lingkungan dan fasilitas serta kegiatan pelayanan CU Stella Maris Pontianak sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

2. Wawancara

Komunikasi langsung dengan pihak CU stella maris Pontianak untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penulisan dan komunikasi langsung dengan responden.

3. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner digunakan untuk mengambil data tentang faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam mengajukan pinjaman dari pelayanan Kantor CU stella maris Pontianak.

3.4 Variabel Penelitian Data

Varabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, objek yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2019:68). Adapun variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

- a. Lokasi
- b. Tingkat suku bunga
- c. Jaminan
- d. Pelayanan

3.5 Teknik Pengukuran Data

Pengukuran data bertujuan untuk memberikan nilai atau simbol terhadap karakteristik suatu responden. Nilai itulah yang disebut dengan data. Pada penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2015:12) skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu Jawaban responden diklasifikasikan dengan skor sebagai berikut :

Tabel 3.2Skala bobot penilaian

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat setuju (ST)	4
2.	setuju (S)	3
3.	Tidak setuju (TS)	2
4.	Sangat tidak setuju (STS)	1

Dalam tabel 3.2 berikut ini distribusi jawaban responden pada masing-masing variable didasarkan pada kategori dalam interval kelas, (Sugiyono, 2007):

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya kelas yang diinginkan}} = \frac{(4 - 1)}{4} = 0,75$$

Keterangan: Nilai/Skor jawaban responden tertinggi = 4, skor jawaban terendah = 1, banyaknya kelas yang diinginkan 4 dan interval kelas = 0,75

3.6 Analisis Metode Cochran Q Test

Adalah suatu alat analisis untuk mengukur kepuasan pelanggan pada suatu perubahan jasa. Adapun metode yang digunakan adalah metode Cochran Q Test dengan prosedur sebagai berikut :

Membuat pernyataan terbuka mengenai atribut yang paling dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU "STELLA MARIS dipontianak" kepada 30 responden. Dari 4 faktor-faktor yang diajukan sebagai atribut sebagai atribut yang paling dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU "STLLA MARIS' dipontianak yaitu masing-masing lokasi, tingkat suku bunga, jaminan dan pelayanan diperoleh 4 faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan dalam mengajukan pinjaman pada CU "STELLA MARIS" dipontianak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji Cochran Q-Test yang dilakukan sebanyak 1 kali pengujian, dapat disimpulkan bahwa seluruh responden sepakat memilih atribut lokasi, tingkat bunga, jaminan dan pelayanan sebagai atribut yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak. Hal ini dibuktikan dengan pengujian menggunakan Cochran Q test, dimana didalam pengajuan didapatkan hasil Qhitung $(6,30) < Q_{tabel} (7,81)$. Sesuai dengan hasil perhitungan tersebut dan Hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka keempat atribut diatas dianggap sah sebagai atribut yang menjadi bahan pertimbangan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak.

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 30 debitur, maka debitur yang menggunakan jasa kredit pada CU STELLA MARIS di Pontianak paling dominan berusia antara 30-50 tahun, berjenis kelamin laki – laki, berpendidikan SMA sederajat, pekerjaan petani dengan tingkat pendapatan 500.000,00 sampai 2.000.000,00 dan telah melakukan peminjaman selama 1 sampai 2 tahun dengan kuantitas pinjaman sebanyak 2 kali, keperluan melakukan pinjaman untuk keperluan konsumtif. Bangunan dan ruang layanan di koperasi cukup bagus serta luasnya tempat parkir yang telah disediakan cukup luas. Tingkat bunga yang diberikan oleh koperasi tidak tinggi, perhitungan bunga cukup wajar jika dibandingkan dengan koperasi lainnya.

1. Letak lokasi CU Stella Maris di Pontianak cukup strategis karena berada didaerah pemukiman penduduk yang cukup ramai. Kondisi di ruang layanan sangat nyaman karena sudah terdapat AC dan tempat duduk tamu yang cukup nyaman. Sedangkan kelayakan bangunan tempat usaha dapat dikatakan cukup layak walaupun bangunan tidak terlalu besar.
2. Tempat parkir juga memiliki peranan penting dalam memberikan kenyamanan dalam menempatkan kendaraan lain untuk keluar masuk karena area parkir cukup luas sebab menggunakan area parkir gereja. Pihak koperasi menggunakan tingkat bunga yang sama pada umumnya CU lainnya yaitu dengan 2,00 persen menurun tersebut tidaklah terlalu besar dan berat serta dapat menjangkau nilai angsuran sesuai dengan nominal pinjaman.
3. Pihak koperasi berusaha tidak mempersulit birokrasi yang ada asalkan calon anggota tersebut memenuhi kriteria dan persyaratan yang telah ditentukan dan melihat keseriusan calon anggotanya. Selain itu pihak koperasi cermat dan hati-hati dalam memberikan kucuran dana sehingga dana yang digulirkan tepat pada sasaran.
4. Berdasarkan hasil uji Cochran Q test yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa seluruh responden sepakat memilih atribut lokasi, tingkat bunga, jaminan dan pelayanan, sebagai atribut yang menjadi bahan pertimbangan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak. Hal ini dibuktikan dengan pengujian menggunakan Cochran Q test dimana hasil perhitungan tersebut Qhitung $(6,30) < Q_{tabel} (7,81)$. Sesuai dengan hasil perhitungan tersebut dan hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka keempat atribut tersebut dianggap sah sebagai atribut yang menjadi bahan pertimbangan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yaitu :

1. Diharapkan pada aspek pelayanan yang disediakan oleh pihak koperasi perlunya ditingkatkan lagi karena masih ada unsur-unsur mengenai kemampuan dari pelayanan ini masih dalam kategori cukup.
2. Diharapkan pihak koperasi meningkatkan lagi rasa keramah tamahan dalam melayani anggota dan masyarakat sehingga mereka benar-benar merasakan keramahan yang ditunjukan telah maksimal karena selama ini masih dalam kategori cukup.
3. Sebaiknya pihak koperasi perlu meningkatkan dan menanamkan rasa kepercayaan atas agunan yang dititipkan anggota kepada pihak koperasi .

DAFTAR PUSTAKA

- Boyd, Haper w . Orville c. Wallker, dan jean –Claude Larreche. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategi dengan Oriental Global*. Penerjemahan Sumiharti . Jarkarta : Erlangga,2000.
- Dharmmesta, Basu Swasha, dan Ibnu Sukotjo Wahyu. *Pengantar bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty, 1999.
- Handoko, T . Hani dan Sukanto Reksohadiprodjo. *Organsasi perusahaan* (teori Struktur ,dan perilaku). Yogyakarta: BPFE,2000.
- Hendrojogi, koperasi ,*Azas-Azas Teori dan Praktek*. Jarkarta : PT Rajagrafindo,2002.
- Kotler, Philip, *Manajemen pemasaran. Analisis perencanaan, Implenmentasi dan kontrol*. Jilid 1 dan 2 Jakarta : Prenhalindo, 1997.
- Manullang. M. *pengantar Ekonomi perusahaan*. Yogyakarta : Liberty, 2004.
- Petrus, A. Ngo. *Mengapa Harus Credit Union*, edisi pertama. Samarinda; Akima 2003.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode penelitian survei*, edisi kedua, Jarkarta: pustaka LPES, 1996.
- Simamora, Bilson, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum, 2003.
- Stanton, William J. *Prinsif Pemasaran*, edisi kesembilan. Jakarta: Erangga, 1996.
- Suprpto. J . *Metode Riset Aplikasinya dalam pemasaran*, edisi keenam. Jakarta: FE-UI, 1997.
- Suyanto, Thomas, *Dasar- dasar perbangkan Indonesia*, Jakarta: PT Rajagrafindo, 1997.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*. Edisi kedua . Yogyakarta: Andi, 2000.
- Winardi. *Marketing dan perilaku konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 1996.