

**HIBAH PENELITIAN TIM PASCASARJANA**

**FAKTOR - FAKTOR PENENTU KUALITAS HUBUNGAN  
DAN MANFAAT YANG DIHARAPKAN USAHA  
MIKRO DALAM LAYANAN KREDIT  
BANK PERKREDITAN RAKYAT**

# **T E S I S**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pascasarjana**



**OLEH:**

**DYAS DWI RISMAYANTI  
NIM : 2012611040**

**PROGRAM PASCASARJANA  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2014**

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU KUALITAS HUBUNGAN DAN  
MANFAAT YANG DIHARAPKAN OLEH USAHA MIKRO  
DALAM LAYANAN KREDIT  
BANK PERKREDITAN RAKYAT**

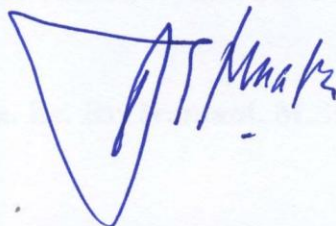
Diajukan Oleh

**DYAS DWI RISMAYANTI**

**NIM : 2012611040**

Tesis ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 15 September 2014



**Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si**

**TESIS**

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU KUALITAS HUBUNGAN DAN  
MANFAAT YANG DIHARAPKAN OLEH USAHA MIKRO  
DALAM LAYANAN KREDIT  
BANK PERKREDITAN RAKYAT**

Disusun Oleh

**DYAS DWI RISMAYANTI**

**NIM : 2012611040**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis  
pada tanggal 18 September 2014

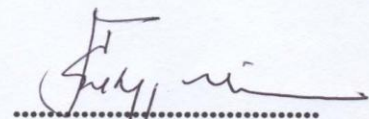
Tim Penguji

**Ketua : Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi. M.M**

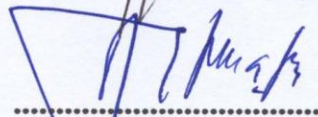
**Sekretaris : Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si**

**Anggota : Dr. Ronny**

**Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si**



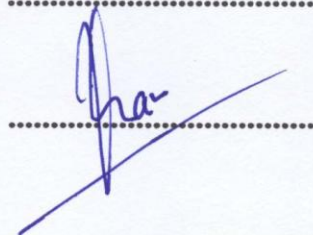
.....



.....



.....



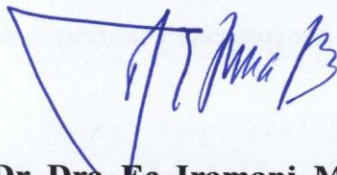
.....

## PENGESAHAN TESIS

Nama : Dyas Dwi Rismayanti  
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 15 Mei 1983  
N.I.M. : 2012611040  
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Faktor-faktor Penentu Kualitas Hubungan dan Manfaat yang Diharapkan oleh Usaha Mikro dalam Layanan Kredit Bank Perkreditan Rakyat

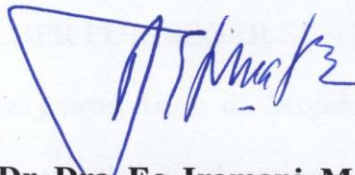
**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 11 November 2014



**Dr. Dra. Ec. Iramani, M.Si**

Direktur Program Pascasarjana,  
Tanggal : 11 November 2014



**Dr. Dra. Ec. Iramani, M.Si**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga penelitian yang berjudul, “Faktor-Faktor Penentu Kualitas Hubungan dan Manfaat yang Diharapkan oleh Usaha Mikro” ini dapat selesai dengan baik. Penelitian ini dilaksanakan di tiga wilayah yakni perkotaan, urban, dan sub-urban yakni di Surabaya, Sidoarjo, dan Mojokerto.

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan penyelesaian Program Pascasarjana Magister Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Berbagai pihak telah banyak memberikan bantuan, perhatian dan dukungan dalam proses penyusunan tesis ini, dan untuk itu penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Magister Manajemen Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya..
2. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Para Dosen, Karyawan dan Segenap Civitas Akademika Program Magister Manajemen Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya.
4. Keluarga besar PT. BPR PURISEGER SENTOSA MOJOKERTO.
5. Manajemen dan Karyawan BPR di Mojokerto, Sidoarjo, dan Surabaya yang telah membantu peneliti untuk mengumpulkan data.
6. Semua rekan – rekan tim kolaborasi dan angkatan XII atas dukungannya untuk berjuang bersama dalam menyelesaikan studi ini.

7. Kedua orangtuaku, kakakku, mertua dan saudara-saudara iparku yang selalu memberi semangat, membantu, mendukung, dan terus mendoakanku.
8. Suamiku dan anakku tercinta yang selalu mendoakan dan memberi semangat untuk menyelesaikan studi ini.

Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk menjadikan penelitian ini lebih sempurna.

Surabaya, 16 Oktober 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR DIAGRAM .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I           PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penelitian .....	12
BAB II           TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
2.2 Landasan Teori .....	24
2.2.1 Usaha Mikro dan Kondisi Usaha Mikro di Jawa Timur.....	24
2.2.2 Bank Perkreditan Rakyat (BPR).....	25
2.2.3 <i>Relationship Marketing</i> .....	26
2.2.4 Kualitas Hubungan.....	28
2.2.5 Manfaat Hubungan.....	31
2.2.6 Wilayah.....	33
2.3 Kerangka Pemikiran .....	34
BAB III          METODE PENELITIAN .....	37
3.1 Rancangan Penelitian .....	37
3.2 Batasan Penelitian .....	38
3.3 Identifikasi Variabel .....	38
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	39
3.5 Populasi Sampling, Teknik Sampling.....	42
3.6 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	43
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	45
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.8.1 Uji Validitas.....	46
3.8.2 Uji Reabilitas .....	46
3.9 Teknik Analisis Data.....	47
3.9.1 Analisis Deskriptif .....	47

	3.9.2 Analisis Faktor.....	47
	3.9.3 Analisis Diskriminan. ....	50
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	<b>53</b>
	4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	53
	4.1.1 Karakteristik Demografi.....	53
	4.2 Analisis Data.....	62
	4.2.1 Pengujian Skala Penelitian.....	63
	4.2.2 Analisis Deskriptif.....	67
	4.2.3 Analisis Faktor.....	70
	4.2.4 Pembahasan Analisis Faktor Kualitas Hubungan.	81
	4.2.5 Pembahasan Analisis Faktor Manfaat.....	95
	4.2.6 Analisis Diskriminan.....	100
	4.2.7 Pembahasan Analisis Diskriminan Penentu Kualitas Hubungan.....	106
	4.2.8 Pembahasan Analisis Diskriminan Penentu Manfaat.....	111
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>114</b>
	5.1 Kesimpulan.....	114
	5.2 Keterbatasan Penelitian.....	116
	5.3 Saran.....	117

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Perkembangan Kredit UMKM (Bank Penyalur)	4
Tabel 3.1	: Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Hubungan dan Manfaat	44
Tabel 4.1	: Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.2	: Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.3	: Rentang Skala Interval dari Kategori Lima Skor	65
Tabel 4.4	:Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Hubungan	66
Tabel 4.5	:Tanggapan Responden Terhadap Manfaat	68
Tabel 4.6	: Hasil Uji Bartlett's	70
Tabel 4.7	: Hasil Pengukuran KMO	71
Tabel 4.8	: Hasil Analisis Faktor Penentu Kualitas Hubungan di Wilayah Perkotaan	72
Tabel 4.9	: Hasil Analisis Faktor Penentu Kualitas Hubungan di Wilayah Urban	75
Tabel 4.10	: Hasil Analisis Faktor Penentu Kualitas Hubungan di Wilayah Sub-urban	77
Tabel 4.11	: Hasil Analisis Faktor Penentu Kualitas Hubungan Berdasarkan Wilayah	79
Tabel 4.12	: Hasil Analisis Faktor Penentu Manfaat Wilayah Perkotaan	87
Tabel 4.13	: Hasil Analisis Faktor Penentu Manfaat Wilayah Urban	90
Tabel 4.14	: Hasil Analisis Faktor Penentu Manfaat Wilayah Sub-urban	93
Tabel 4.15	: Hasil Analisa Faktor Penentu Manfaat Berdasarkan Wilayah	95
Tabel 4.16	: KMO and Bartlett's Test	101
Tabel 4.17	: Analisa Faktor Penentu Kualitas Hubungan Wilayah Perkotaan,Urban, Sub-urban	102
Tabel 4.18	: Uji Kesamaan Vektor Rata-Rata	103
Tabel 4.19	: Struktur Matriks	103
Tabel 4.20	: Eigenvalue & Wilk's Lambda	104
Tabel 4.21	: Korelasi Fungsi Relevansi Pembeda	105

Tabel 4.22	: Hasil Klasifikasi	105
Tabel 4.23	: KMO and Bartlett's Test	108
Tabel 4.24	: Analisa Faktor Manfaat Wilayah Perkotaan, Urban, dan Sub-Urban	108
Tabel 4.25	: Uji Kesamaan Vektor Rata-rata	109
Tabel 4.26	:Structure Matrix	109
Tabel 4.27	: Eigenvalue & Wilk's Lambda	110
Tabel 4.29	: Hasil Klasifikasi	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	: Faktor-Faktor Penentu Kualitas Hubungan dan Manfaat Yang Diharapkan UKM Pada Layanan Kredit Perbankan Berdasarkan Wilayah	15
Gambar 2.2	: Konsep Model Kualitas Hubungan Pada Dua Tingkat Hubungan Retail	17
Gambar 2.3	: Konsep Model Dua Bentuk Interaksi Dalam Proses Layanan	19
Gambar 2.4	: Konsep Model	21
Gambar 2.5	: Indikator Penentu Variabel Kualitas Hubungan Usaha Mikro	35
Gambar 2.6	: Indikator Penentu Variabel Manfaat Usaha Mikro	36
Gambar 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah dan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah dan Usia	55
Gambar 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah dan Pendidikan	55
Gambar 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah dan Pekerjaan	56
Gambar 4.5	: Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah dan Jenis Usaha	57
Gambar 4.6	: Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah, Omset Perbulan dan Jumlah Karyawan Yang Dimiliki	58
Gambar 4.7	: Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah dan Alasan Mengambil Kredit di Bank ini	59
Gambar 4.8	: Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah dan Berapa Kali Mengambil Kredit	60
Gambar 4.9	: Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah dan Rata-Rata Kunjungan di Bank Perbulan	61

## **DAFTAR DIAGRAM**

Diagram 1	: Grafik Perkembangan Unit Usaha di Indonesia Tahun 2005-2012	2
-----------	--	---

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Biodata Responden

Lampiran 3 : Tabulasi Kuesioner

Lampiran 4 : Analisis Faktor

Lampiran 5 : Analisis Diskriminan

## ABSTRACT

The purpose of this research is to seek antecedent factors that formed relationship quality and benefit expected by Micro Enterprise's bank customers on having their credit services. The data were collected using questionnaires. It was spread to Micro Banking in three different areas : city, urban and sub-urban. The data is 150. All data were analyzed together using factor analysis and then analyzed using discriminant analysis to seek any determining variables that are able to differ relationship quality and benefit expected between Micro Enterprise's bank customers in city, urban and rural areas. The research is limited on Micro Enterprise's bank customers who are having credit service from Micro Banking in three different areas: city, urban and sub-urban. City is represented by Surabaya, urban area is represented by Sidoarjo, and sub-urban is represented by Mojokerto. The finding is there were different factors determining relationship quality and benefit based on the area. The discriminant analysis showed that there are different factors determining relationship expected but there are no different factors determining benefit in three different areas. The result of this study provides strategic options for banking industry to develop their Micro Enterprise's market based on areas.

**Keywords** : *relationship quality, benefits, small medium enterprises, big city, urban, sub-urban.*