



## Daftar Isi

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiasi .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Intisari .....	xiv
<i>Abstract</i> .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Motivasi Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
1.7 Kontribusi Penelitian .....	10
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	10
1.9 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Evaluasi program.....	12
2.1.2 Konsep dasar UMKM.....	13
2.1.3 Kredit perbankan.....	15
2.2 Program KMJ 25.....	17
2.2.1 Dasar regulasi.....	17
2.2.2 Konsep dasar.....	18
2.2.3 Jumlah anggaran.....	18
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu .....	19
2.3.1 Pengaruh kredit terhadap pendapatan dan tenaga kerja.....	20
2.3.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI) dan gap analysis</i> .....	22



2.4 Hipotesis.....	27
2.5 Kerangka Pikir Penelitian .....	28
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel .....	29
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	30
3.4 Teknik Analisis Data .....	30
3.4.1 Deskriptif asosiatif.....	31
3.4.2 Uji beda rata-rata satu sisi.....	32
3.4.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	34
3.4.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	37
3.4.5 <i>gap analysis</i> .....	38
<b>BAB IV. HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>40</b>
4.1 Karakteristik Nasabah.....	40
4.1.1 Jumlah anggota keluarga dan usia nasabah.....	40
4.1.2 Jenis kelamin dan bidang usaha.....	41
4.1.3 Tingkat Pendidikan dan bidang usaha.....	42
4.2 Deskripsi Data.....	43
4.2.1 Jumlah pinjaman dan bidang usaha.....	43
4.2.2 Jumlah pinjaman dan tenor pinjaman	45
4.2.3 Bidang usaha dan tenor pinjaman	46
4.3 Dampak KMJ 25 terhadap Pendapatan dan Tenaga Kerja.....	47
4.3.1 Uji validitas data.....	47
4.3.2 Uji reliabilitas data.....	49
4.3.3 Uji beda rata-rata dampak KMJ 25 terhadap tingkat pendapatan nasabah sebelum dan sesudah menerima kredit.....	50
4.3.4 Uji beda rata-rata dampak KMJ 25 terhadap tingkat pendapatan nasabah sebelum dan sesudah menerima kredit.....	52
4.4 Evaluasi Tingkat Kepuasan Debitur terhadap Kinerja KMJ 25.....	54
4.4.1 Uji validitas data.....	54
4.4.2 Uji reliabilitas data.....	55
4.4.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	56
4.4.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	64
4.4.5 <i>Gap analysis</i> .....	66
<b>BAB V. SIMPULAN .....</b>	<b>69</b>
5.1 Simpulan .....	69
5.2 Implikasi .....	69
5.3 Keterbatasan .....	70
5.4 Saran .....	71
Daftar Pustaka .....	72
Lampiran .....	75



## Daftar Tabel

2.1	Jumlah pinjaman dan angsuran KMJ 25 per bulan.....	19
2.2	Ringkasan hasil penelitian terdahulu .....	26
3.1	Kriteria tingkat kepuasan nasabah.....	38
4.1	Jenis kelamin dan bidang usaha responden.....	41
4.2	Tingkat pendidikan responden dan bidang usaha.....	42
4.3	Jumlah pinjaman responden dan bidang usaha.....	44
4.4	Persentase jumlah pinjaman dan bidang usaha responden.....	44
4.5	Jumlah pinjaman dan tenor pinjaman .....	45
4.6	Bidang usaha dan tenor pinjaman responden.....	47
4.7	Uji validitas data tingkat pendapatan nasabah sebelum dan sesudah menerima KMJ 25.....	48
4.8	Uji validitas data tenaga kerja nasabah sebelum dan sesudah menerima KMJ 25.....	48
4.9	Uji reliabilitas variabel tingkat pendapatan dan jumlah tenaga kerja nasabah KMJ 25.....	49
4.10	Uji beda rata-rata dampak KMJ 25 terhadap tingkat pendapatan nasabah sebelum dan sesudah menerima kredit.....	50
4.11	Pendapatan rata-rata per sektor usaha.....	51
4.12	Jumlah unit usaha yang mengalami perubahan pendapatan.....	51
4.13	Uji Beda Rata-rata Dampak KMJ 25 terhadap Tenaga Kerja Nasabah Sebelum dan Sesudah Menerima Kredit.....	53
4.14	Jumlah UMKM yang mengalami perubahan dalam hal tenaga kerja sebelum dan setelah menerima KMJ 25 per sektor usaha.....	54
4.15	Tabulasi uji validitas untuk masing-masing aspek kepentingan dan kepuasan nasabah.....	55
4.16	Hasil uji reliabilitas aspek kepentingan nasabah.....	55
4.17	Hasil uji reliabilitas aspek kepuasan nasabah.....	56



4.18	Tingkat kesesuaian antara aspek kepentingan dan kepuasan nasabah KMJ 25.....	57
4.19	Nilai rata-rata dan peringkat atribut dari sisi kepentingan berdasarkan penilaian responden atas kinerja program KMJ 25.....	59
4.20	Nilai rata-rata dan peringkat atribut dari sisi kepuasan berdasarkan penilaian responden atas kinerja program KMJ 25.....	61
4.21	Skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan nasabah atas kinerja KMJ 25.....	65
4.22	Hasil perhitungan <i>gap analysis</i> atas kinerja program kredit KMJ 25.....	67



## Daftar Gambar

1.1	Perkembangan Penyaluran Kredit UMKM Periode 2013-2017.....	5
1.2	Perkembangan penyaluran kredit KMJ 25 per Triwulan selama periode 2016-2018.....	7
2.1	Kerangka berpikir penelitian .....	28
3.1	Kuadran penilaian IPA.....	37
4.1	Jumlah anggota keluarga responden.....	40
4.2	Usia nasabah responden.....	41
4.3	Jenis kelamin nasabah dan bidang usaha.....	42
4.4	Tingkat pendidikan nasabah dan bidang usaha.....	43
4.5	Prosentase jumlah pinjaman dan bidang usaha.....	45
4.6	Jumlah pinjaman dan jangka waktu pelunasan.....	46
4.7	Bidang usaha dan tenor pinjaman.....	47
4.8	Diagram kartesius <i>Importatance Performace Analysis</i> KMJ 25.....	62



## Daftar Lampiran

1.	Kuesioner wawancara.....	76
2.	Nilai z hitung uji beda rata-rata satu sisi pada pendapatan nasabah sebelum dan sesudah menerima KMJ 25.....	80
3.	Nilai z hitung uji beda rata-rata satu sisi pada tenaga kerja nasabah sebelum dan sesudah menerima KMJ 25.....	81
4.	<i>Output</i> uji validitas aspek kepentingan.....	82
5.	<i>Output</i> uji validitas aspek kepuasan.....	83
6.	<i>Output</i> uji realibilitas aspek kepentingan.....	84
7.	<i>Output</i> uji realibilitas aspek kepuasan.....	84
8.	Tabulasi hasil penelitian.....	85
	A. Idenitas responden.....	85
	B. Karakteristik usaha.....	99
	C. Aspek debitur.....	106
	D. Rekapitulasi tingkat kepentingan.....	117
	E. Rekapitulasi tingkat kepuasan.....	128