

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT

(Studi Kasus pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri



OLEH:

LYYA APRINITA 11.1.02.02.0048

PROGAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI 2015



SkripsiOleh:

LYYA APRINITA NPM:11.1.02.02.0048

Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT

(Studi Kasus pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras)

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal 19 Desember 2015

Pembimbing I

Pembimbing II



Skripsi Oleh:

LYYA APRINITA

NPM:11.1.02.02.0048

Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT

(Studi Kasus pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras)

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Manajemen FE UNP Kediri

Pada Tanggal: 7 Januari 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Drs. Ec. Icsannudin, M.M.

2. Penguji I : Lilia Pasca R., S.E., M.Sc.

3. Penguji II : Faisol, S.Pd., M.M.

Mengetahui,

Dr. Subagyo, M.M. NIDN, 0717066601



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT

(Studi Kasus pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras)

Oleh:

Lyya Aprinita 11.1.02.02.0048

Fakultas Ekonomi, program Studi Manajemen

lyyaaprinita@gmail.com

Drs. Ec. Icsannudin, M.M. dan Faisol, S.Pd., M.M. UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi adanya persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat, meningkatnya persaingan tersebut ditandai dengan banyaknya jumlah bank salah satunya adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Sebagaimana BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras yang harus menghadapi persaingan yang ketat untuk mempertahankan dan merangkul nasabah-nasabah yang baru. BPR Budi Utomo Artha Mandiri cabang Kras memprioritaskan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan letak lokasi yang strategis dan memberikan persyaratan yang mudah bagi nasabah yang hendak mengambil kredit yang tentunya akan berakibat pada ketertarikan konsumen untuk menjadi nasabah.

Permasalahan penelitian ini adalah (1) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit? (2) apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit? (3) apakah prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit? (4) apakah kualitas pelayanan, lokasi dan prosedur kredit berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah mengambil kredit?

Variabel penelitian yang digunakan adalah (1) kualitas pelayanan, (2) lokasi, (3) prosedur kredit dan (4) keputusan nasabah. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh nasabah yang mengambil kredit di BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras pada tahun 2015 hingga bulan Oktober. Sedangkan sampel dalam penelitian adalah 75 orang nasabah dari BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras yang mengambil kredit pada tahun 2015 hingga bulan Oktober. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif, menggunakan analisis linear berganda. Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilakukan dengan memberikan keterangan dan penjelasan.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah (1) secara parsial (individu) dari masing-masing variabel kualitas pelayanan, lokasi dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit. (2) secara simultan atau bersama-sama variabel kualitas pelayanan, lokasi dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit.

Berdasarkan simpulan hasil penelitian ini, disarankan kepada pihak Bank untuk terus berupaya mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh nasabah serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih dirasa perlu untuk diperbaiki kedepannya terkait faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Lokasi, Prosedur kredit, Keputusan nasabah mengambil kredit



LATAR BELAKANG

Persaingan bisnis perbankan semakin ketat, meningkatnya persaingan tersebut ditandai dengan banyaknya jumlah bank, salah satunya adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Dengan persaingan yang sangat ketat sehingga memaksa BPR untuk mencari strategi untuk memenangkan persaingan. Salah satu strategi meraih kesuksesan dalam industri jasa perbankan adalah dengan menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik dan memberikan letak lokasi yang strategis dan memberikan persyaratan yang mudah bagi nasabah.

Dalam memberikan pelayanan yang baik, setidaknya bank harus memenuhi lima kriteria kualitas pelayanan yaitu reabillity, assurance, tangible, empathy dan responsiveness. Faktor lokasi juga mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk mendapatkan kredit. Komponen yang menyangkut lokasi bank meliputi: akses, visibilitas, lahan parkir dan lingkungan. Prosedur kredit mempunyai peran yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan dari suatu BPR. Komponen prosedur kredit terdiri dari realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan dan persyaratan.

Semakin banyak cabang BPR yang dibuka di wilayah Kras sebagaimana BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras, BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras harus menghadapi persaingan yang ketat dengan cabang-cabang BPR tersebut. Oleh karena itu, BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras berusaha memberikan pelayanan yang baik dan memberikan letak lokasi yang strategis dan memberikan persyaratan yang mudah bagi nasabah yang hendak mengambil kredit.

Berdasar latarbelakang diatas, maka peneliti merasa perlu dilakukan penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit" (Studi Kasus pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras).

Identifikasi Masalah

- Saat ini dunia bisnis BPR mengalami persaingan yang ketat.
- 2. BPR diharuskan memiliki strategi untuk mempertahankan persaingan.
- Pelayanan pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri cabang Kras memiliki permasalahan pada fasilitas parkir.
- 4. Lokasi Budi Utomo Artha Mandiri Kras memiliki permasalahan lokasi.
- Pencairan kredit pada Budi Utomo Artha Mandiri Kras berselang satu hari.
- 6. Jumlah nasabah yang mengambil kredit pada Budi Utomo Artha Mandiri Kras menurunan pada tahun 2013 dan 2014.



Batasan Masalah

- Faktor yang diteliti dalam keputusan mengambil kredit terdiri dari pelayanan lokasi, dan prosedur kredit.
- Hal yang menjadi penelitian adalah keputusan mengambil kredit pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras.
- Objek yang diteliti adalah nasabah yang mengambil kredit pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras.

Rumusan Masalah

- Bagaimanapengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan mengambil kredit pada Budi Utomo Artha Mandiri Kras.
- Bagaimana pengaruh lokasi terhadap keputusan mengambil kredit pada Budi Utomo Artha Mandiri Kras.
- Bagaimana pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan mengambil kredit pada Budi Utomo Artha Mandiri Kras.
- Bagaimana pengaruh kualitas layanan, lokasi dan prosedur kredit terhadap keputusan mengambil kredit pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras.

Tujuan Penelitian

- Untuk menganalisis bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan mengambil kredit pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras.
- Untuk menganalisis bagaimanakah pengaruh lokasi terhadap keputusan

- nasabah mengambil kredit pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras.
- Untuk menganalisis bagaimanakah pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan mengambil kredit pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras.
- 4. Untuk menganalisis bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis.

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan berkaitan dengan pemasaran tentang kredit.

2. Manfaat Teoritis.

Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan pengetahuan bagi kalangan akademis dan dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.

KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

Kajian Teori

Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

Griffin (2002:124) menyatakan, keputusan mengambil kredit adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada dalam mengambil kredit. Kolter dan Amstrong, (2001:222) mengungkapkan indikator-



indikator keputusan mengambil kredit adalah:

- a. Performance karyawan.
- b. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan.
- c. Penyediaan informasi saat diminta.
- d. Jarak antara rumah ke bank
- e. Pertimbangan pelayanan

Kualitas Pelayanan

Tjiptono dan Chandra (2005:121) menyatakan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan yang pelanggan ekspektasikan. Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2008:69) mengungkaakan bahwa indikator kualitas pelayanan adalah:

- a. Tangibles atau bukti
- b. Reliabillity atau keandalan
- c. Responsiveness atau ketanggapan
- d. Assurance atau jaminan
- e. Empathy

Lokasi

Menurut Kasmir (2004:163) yang dimaksud dengan lokasi bank adalah tempat diperjualbelikannya produk atau jasa perbankan dan pusat pengendalian kegiatan usaha perbankan.

Adapun indikator lokasi bank menurut Nasution (2004:34) meliputi:

- a. Akses,
- b. Visibilitas,
- c. Tempat parkir yang luas dan aman.

d. Lingkungan

Prosedur Kredit

Menurut (Veitzhal, (2013:124) prosedur kredit adalah ketentuan dan syarat atau yang harus dilakukan sejak nasabah mengajukan permohonan kredit sampai kredit tersebut dilunaskan oleh nasabah dan untuk jenis kredit tertentu yang mempunyai kekhususan dalam ketentuan dan prosedurnya.

Indikator prosedur kredit menurut Mudjarat Kuncor (2011:247) terdiri dari:

- a. Realisasi kredit
- b. Kemudahan prosedur
- c. Kecepatan pelaksanaan
- d. Persyaratan

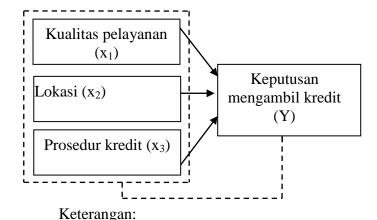
Penelitian Terdahulu

- 1. Intishar Khumaisih (2012), "Pengaruh Strategi Promosidan Kualitas pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah di Bank Syariah (Survey Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon)".
- Satriya Agil (2014), "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Keputusan Mengambil Kredit pada PD BKK Pemalang".
- Octyarosma Indiastuti(2009), "Pengaruh Prosedur, Suku Bunga, dan Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit



Pemilikan Rumah (KPR) pada Perumahan Taman Kenari Bogor".

Kerangka Konsep



→: Pengaruh secara Parsial

---▶: Pengaruh secara Simultan

Hipotesis

 H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan mengambil kredit pada Budi Utomo Artha Mandiri Kras.

H₂: Terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap keputusan mengambil kredit pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras.

H₃: Terdapat pengaruh yang signifikan prosedur kredit terhadap keputusan mengambil kredit pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras.

H₄: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, lokasi dan prosedur kredit terhadap keputusan mengambil kredit pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras.

METODE PENELITIAN

Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel independen penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1) , lokasi (X_2) dan prosedur kredit (X_3) . Variabel independen pada penelitian ini adalah keputusan mengambil kredit (Y).

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat melakukan penelitian ini adalah di BPR Budi Utomo Artha Mandiri cabang Kras yang beralamat di JL. Raya 341, Kras, Kediri, Jawa Timur. Adapun waktu penelitan yang dilakukan selama enam bulan terhitung mulai bulan Mei sampai Oktober 2015.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasinya adalah jumlah keseluruhan para nasabah yang mengambil kredit di BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras pada bulan Januari sampai Oktober tahun 2015. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan metode Slovin (Umar, 2005:108) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$



sehingga diketahui jumlah sampelnya adalah 75 responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner. Untuk mengukur persepsi jawaban responden digunakan pengukuran skala likert.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan cara wawancara, kuesioner, dan studi pustaka.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

- a. Uji Validitas, suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan daat diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005:56).
- b. Uji Reliabilitas, suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006:41).

Teknik Analisis Data Uji Asumsi Klasik

 Uji normalitas ini dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2005:110).

- b. Menurut Ghozali (2005:105), "uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan antar *variance* dari residual antara satu pengamatan ke pengamatan yang lain".
- c. Menurut Ghozali (2005:91-92) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).
- d. Menurut Ghozali (2005:95-96), "uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya)".

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2005:92).

Rumus regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + e



Koefisien Determinasi

Uji koefisien korelasi bertujuan untuk mengetahui keeratan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2008:30).

Uji Hipotesis

- a. Uji t, menurut Ghozali (2005:84), uji t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan suatu variasi variabel dependen.
- b. Uji F, Ghozali (2005: 84), uji statistik F dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan tabel hasil pengujian validitas diketahui bahwa nilai r_{hitung} dari semua item lebih besar daripada r_{tabel} dan semua bernilai positif. Hal ini berarti semua item yang ada dalam variabel sudah valid.

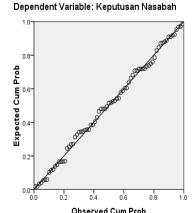
Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel hasi pengujian reliabilitas diketahui bahwa masingmasing variabel memiliki nilai r alpha hitung (alpha Cronbach) lebih dari 0,60 yang berarti reliabel. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas semua variabel reliabel.

Analisi Data Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Gambar 3 Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS di atas, maka dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka produk regresi memenuhi asumsi normalit



Uji Multikolinearitas Tabel 1 Hasil Uji Multikolinearitas

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.962	1.040
	Lokasi	.951	1.051
	Prosedur Kredit	.982	1.018

Sumber: data primer yang diolah, 2015

Dari tabel di atas terlihat semua variabel bebas memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,1 atau 10% dan nilai VIF kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji Autokorelasi

Tabel 2 Uji Autokorelasi

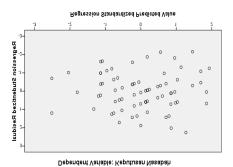
Model	Durbin-Watson
1	2.141

Sumber: data primer yang diolah, 2015

Nilai dw =2,141. Nilai du =1,74 sehingga 4 – du = 4 - 1,74 = 2,26. Dengan demikian dapat disimpulkan nilai durbin watson (dw) terletak di antara du s/d 4-du (2,26) sehingga tidak terjadi autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Scatterplot

Sumber: data primer yang diolah, 2015

Hasil pengujian menunjukkan titiktitik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda Tabel 3 Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		
	В	Std. Error	
(Constant)	3.119	2.860	
Kualitas Pelayanan	.264	.100	
Lokasi	.261	.124	
Prosedur Kredit	.468	.114	

Sumber: data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan perhitungan diatas dapat dikonotasikan dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,119 + 0,264 X_1 + 0,261 X_2 + 0,468 X_3$$

Artinya :

a = 3,119 : bila kualitas pelayanan, lokasi dan prosedur kredit diasumsikan tidak memiliki pengaruh (=0) maka keputusan nasabah adalah sebesar 3,119.



b1= 0,264 : apabila kualitas pelayanan naik 1 (satu) satuan, lokasi dan prosedur kredit tetap maka keputusan nasabah akan naik sebesar 0,264 satuan.

b2=0,261 : apabila lokasi naik 1 (satu) satuan dan kualitas pelayanan dan prosedur kredit tetap maka keputusan nasabah akan naik sebesar 0,261 satuan.

b3=0,468 : apabila prosedur kredit naik 1 (satu) satuan dan kualitas pelayanan dan lokasi bank tetap maka keputusan nasabah akan naik sebesar 0,468 satuan.

Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.558ª	.311	.282

Sumber: data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai R=0,558, menunjukkan keeratan hubungan variabel bebas dan variabel terikat adalah cukup berarti. Sementara diketahui nilai $Adjust\ R\ Square = 0,282$. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan prosedur kredit terhadap keputusan mengambil kredit sebesar 28,2%. Berarti masih ada pengaruh variabel lain sebesar 71,8% akan tetapi variabel tersebut tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Uji t (Parsial)

Tabel 5 Hasil Uji t (Parsial)

Model	t	Sig.
1(Constant)	1.091	.279
Kualitas Pelayanan	2.644	.010
Lokasi	2.106	.039
Prosedur Kredit	4.097	.000

Sumber: data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan perhitungan di atas maka diketahui bahwa :

- 1) Variabel bebas kualitas pelayanan memperoleh nilai t_{hitung} (2,644) > t_{tabel} (1,667) dan diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,010 < 0,05 yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Variabel bebas lokasi memperoleh nilai $t_{hitung}~(2,106) > t_{tabel}~(1,667)$ dan nilai signifikansi lokasi sebesar 0,039 < 0,05 yang artinya H_0 ditolak dan H_2 diterima.
- 3) Variabel Prosedur kredit memperoleh nilai t_{hitung} (4,097) > t_{tabel} (1,667) dan nilai signifikan prosedur kredit sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya H_0 ditolak dan H_3 diterima.



Uji F (simultan)

Tabel 6 Hasil Uji F (Simultan)

Model	F	Sig.
Regression	10.702	.000 ^a
Residual		
Total		

Sumber: data primer yang diolah, 2015

Dari perhitungan di atas diketahui nilai F_{hitung} (10,702) > F_{tabel} (2,734) atau nilai sig. sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya H_0 ditolak dan H_4 diterima. Berdasarkan perhitungan di atas terbuktik bahwa secara simultan kualitas pelayana, lokasi dan prosedur kredit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit (Y).

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit

Pengujian hipotesis 1 menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit. Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Fandy Tjiptono (2005:54), menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola atau perusahaan yang melebihi harapan dan keinginan dari konsumen akan menarik keputusan konsumen untuk menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut.

Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit

Pengujian hipotesis 2 menunjukan bahwa lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit. Hal ini sejalan dengan pernyataan Murti Sumarni (2002:311) yang menyatakan bahwa faktor lokasi memegang peran penting bagi suksesnya transaksi bank sebab, nasabah harus memeperoleh kemudahan akses dan memeriksa langsung kondisi bank.

Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Mengambil Kredit

Pengujian hipotesis 3 menunjukan bahwa prosedur kredit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kasmir (2011:95) yang menyatakan bahwa prosedur kredit yang mudah akan membuat minat nasabah untuk mengambil kredit kembali pada bank tersebut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Bank dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit

Berdasarkan hasil uji atau F didapatkan F hitung sebesar 10,702 > F tabel dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan (X1) dan Lokasi Bank (X2) dan



Prosedur Kredit (X3) secara simultan mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit (Y).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah mengambil kredit.
- Lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit.
- Prosedur kredit secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.
- Kualitas pelayanan, lokasi bank dan prosedur kredit secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Saran

1. Bagi Perusahaan

Karena terbukti kualitas pelayanan dan lokasi Bank memberi kepuasan kepada nasabah, diharapkan pihak Bank bisa memberikan perhatian lebih pada kualitas pelayanan dan kenyamanan di lokasi Bank.

2. Bagi peneliti

Bagi peneliti, diharapkan kedepannya mampu menghasilkan karya ilmiah lain yang lebih baik sehingga bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dengan meneliti hal-hal lain khususnya dalam bidang ekonomi.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai jembatan untuk melakukan penelitian lanjutan khususnya di bidang kajian yang sama. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya memperluas variabel penelitian yang digunakan sehingga menghasilkan penelitian yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dendawijaya, Lukman. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Undip.
- Foster, Bob. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*.
 Semarang: Bp Undip.
- Ghozali, Imam. 2006. *Statistik Nonparametik*. Semarang: Bp Undip.
- Griffin, Ricky W. 2002. *Manajemen Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Herlambang, Susatyo. 2014. Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran): Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran. Yogyakarta: Goysen Publishing.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kasmir. 2011. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi* 2008. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

LYYA APRINITA I 11.1.02.02.0048 FE-MANAJEMEN



- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. Dasar-Dasar Pemasaran. Edisi 9. Jilid1. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran* (*terjemahan*), Edisi Millenium, jilid 1. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philips. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Terjemahan Drs. Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Pt Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuncoro. 2008. Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis) Bandung: Alfabeta.
- Kuncoro, Mudjarat. 2002. Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi Edisi Pertama. Yogyakarata: BPFE.
- Kuncoro, Mudjarat. 2011. *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemsaran: Pendekatan Praktis, Edisi Pertama.*Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Teori Dan Praktik. Edisi Pertama. Jakarta :Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013 Manajemen Pemasaran Jasa (Berbasis Kompetensi). Jakarta: Salemba Empat.
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial Edisi Kedua*. Yogyakarta: Ekosiana.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Mohammad. 2009. *Metode Penelitian, Cetakan Keempat* . Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rakhmat, Jalaludin. 2001. Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan:
 Pengembangan Modal Konseptual
 Penerapan Citizen's Charter dan
 Standar Pelayanan. Cetakan 1.
 Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Rivai, Veithzal dan Permata, Andria. 2013.

 Credit Management Handbook

 Manajemen Perkreditan Cara Mudah

 Menganalisis Kredit: Teori, Konsep,

 Prosedur, dan Aplikasi serta Panduan

 Praktis Bankir, Mahasiswa dan

 Nasabah. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif Dan R & D.* Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Yogyakarta: Liberty.
- Sumarni, Murti dan Soeprihanto, John. 2005. Pengantar Bisnis, Dasar dasar Ekonomi Perusahaan. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius.2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta:

 ANDI.
- Tjiptono, Fandi.2008.*Pemasaran Strategik*. Andi: Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.