



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR KREDIT DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT PT. BPR LPN TARANTANG

Yoza Mandala Putra¹
Eka Ermawaty²
Kelik Purwanto³
Fenisi Resty⁴
Alex Ferdinal⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Dharmas Indonesia

Email: yozamandalaputra@gmail.com

Informasi Naskah	Abstrak
Diterima: 13 November 2022	<i>This study aims to determine how much influence the analysis of service quality, credit procedures and interest rates on Customer Decisions in Making Credit At PT. BPR LPN Tarantang. The method in this study is a quantitative method, non-probability sampling technique using the Census method and data collection using a questionnaire.</i>
Revisi: 8 Desember 2022	
Terbit: 10 April 2023	
Kata Kunci: <i>Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga Dan Keputusan Mengambil Kredit</i>	
	<i>The population in this study were all customers of PT. BPR LPN Tarantang, a sample of 190 respondents. Based on the research for Analysis Analysis of T Test and F Test of service quality, credit procedures and interest rates on Customer Decisions in Credit Makers at PT. BPR LPN Tarantang has a positive and significant effect on customer decisions to take credit. The value of the correlation coefficient (R2) is 0.621.</i>

PENDAHULUAN

Secara umum, kredit pada dasarnya merupakan pemenuhan jasa untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam rangka untuk menaikkan taraf hidup masyarakat. Kata kredit sendiri berasal dari bahasa latin credere yang berarti kepercayaan, atau credo yang berarti percaya. Sebagian besar dana operasi bank diputar dalam kredit. Keberhasilan bank dalam mengelolah kredit merupakan keberhasilan operasi bisnis bank. Oleh karena itu bank harus mampu meningkatkan kuantitas penyaluran kredit, kualitas pelayanan, prosedur pelayanan yang prima dan mampu menarik keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Keputusan Nasabah dalam mengambil kredit merupakan sebuah proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit, kemudian nasabah memilih satu alternatif dari beberapa alternatif yang ada (Griffin 2019). Kredit adalah suatu penyediaan uang atau pinjamn uang dimana di dalamnya ada bunga pinjaman, waktu pembayaran dan adanya agunan sebagai

jaminan berdasarkan kesepakatan dan persetujuan pinjaman bank dengan nasabah.

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit menjadi hal yang sangat penting bagi suatu bank dalam meningkatkan eksistensi bank tersebut untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Meski demikian masyarakat tidak serta merta dalam memutuskan untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh bank (Putri Gita Ade Kamula 2020). Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit tidak lepas dari kualitas pelayanan, prosedur pemberian kredit dan suku bunga. Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan (Kotler and Lane Keller 2016). Kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat (Jessa Satia Anbiya 2020).

Prosedur kredit perbankan secara umum 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. Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Made Andre Cahyadi 2021). Tingkat suku bunga adalah jumlah persentase bunga pinjaman yang diberikan bank ke nasabah berdasarkan jumlah uang yang akan dipinjam yang telah ditentukan oleh bank. Tingkat suku bunga merupakan tingkat suku bunga yang harus dibayar untuk meminjam sejumlah uang dalam waktu tertentu dan dinyatakan dalam persentase.

Salah satu lembaga perbankan yang melakukan kegiatan pemberian pinjaman usaha atau pinjaman kredit adalah PT. BPR LPN Tarantang yang terletak di Kecamatan Dharmasraya. Salah satu permasalahan dalam kualitas pelayanan pinjaman Di BPR LPN Tarantang adalah adanya perbedaan persepsi antara jumlah pencairan pinjaman antara tim lapangan AO (Account Officer) dengan Adm Kredit di kantor, pada saat AO memperkirakan nasabah bisa meminjam kredit 50.000.000,- tetapi pada saat pelayanan di Adm Bank hanya mencairkan kurang dari 40.000.000,-. Sebagai lembaga keuangan yang berfungsi menyalurkan kredit tentunya BPR LPN Tarantang mempunyai proses dan prosedur yang telah ditetapkan. Banyaknya nasabah kurang mengerti dan kurang memahami tentang prosedur persyaratan pinjaman kredit di antaranya jaminan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) yang mana sertifikat yang di ajukan permohonan harus ada PBBnya dan PBB tersebut harus PBB tanah yang akan diaggunan bukan PBB yang lain. Ini yang menjadi persoalan bagi pemohon karena pemohon harus membayar PBB tanah yang ingin diaggunan tersebut. Adanya persyaratan yang harus dipenuhi nasabah sehingga membuat nasabah membutuhkan waktu yang lama untuk melengkapi persyaratannya. Sehingga prosedur kredit membutuhkan waktu lebih dari seminggu, nasabah mengeluhkan hal ini dan mereka menyebutkan prosedur kredit terlalu rumit dan berbelit- belit.

Suku bunga kredit pada Bank Prekreditan Rakyat LPN Tarantang di Kabupaten Dharmasraya berbeda- beda setiap nasabah tergantung dari jumlah pinjamannya, semakin besar jumlah pinjamna maka tingkat suku bunganya rendah, dan sebaliknya. Hal inilah yang membuat nasabah kebingungan dalam menghitung jumlah kredit pinjaman, sering terjadi kekeliruaan disaat nasabah meminjam di pinjaman yang terendah dengan bunga yang tinggi.

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinami yang

berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen (Kotler, P., dan Keller 2016).

Prosedur Kredit

Kata kredit itu sendiri berasal dari bahasa Yunani *Credere*, yang berarti kepercayaan atau dalam bahasa lain *Credium*, yang berarti kepercayaan atau kebenaran. Jadi orang yang mendapatkan kredit berarti mendapatkan kepercayaan dari bank untuk mengelola dan menerima sejumlah uang dengan ketentuan uang yang dipinjamkan tersebut dalam waktu tertentu harus dikembalikan dengan bunganya. Pengertian kredit menurut Undang-Undang perbankan nomor 10 tahun 1998 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 melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga (Kasmir 2018).

Tingkat Suku Bunga

Pengertian Tingkat Suku Bunga Tingkat suku bunga adalah tingkat suku bunga dari penggunaan dana investasi (*loanable funds*). Tingkat suku bunga merupakan salah satu indikator dalam menentukan apakah seseorang akan melakukan investasi atau menabung (Jessa Satia Anbiya 2020) Apabila dalam suatu perekonomian ada anggota masyarakat yang menerima pendapatan melebihi apa yang mereka perlukan untuk kebutuhan konsumsinya, maka kelebihan pendapatan akan dialokasikan atau digunakan untuk menabung. Penawaran akan *loanable funds* dibentuk atau diperoleh dari jumlah seluruh tabungan masyarakat pada periode tertentu.

Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

Keputusan pengambilan kredit merupakan sebuah proses keputusan dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan yang dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif, membuat keputusan, dan akhirnya didapatkan perilaku setelah mengambil kredit yaitu puas atau tidak puas atas suatu produk tersebut (Kotler, P., dan Keller 2016). Keputusan pengambilan kredit merupakan suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada, suatu keputusan pengambilan kredit sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternative (Griffin 2019).

Tahel 1. Penelitian Terdahulu

NO	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Dodik Achmadi (2020)	Pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah mengambil kredit	Variable (x3) tingkat suku bunga (Y) keputusan pengambilan kredit	Tidak mempunyai variabel (x1): kualitas pelayanan (x2) prosedur kredit tidak ada	variabel tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah
2	Lyaa Aprinita (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan prosedur kredit terhadap keputusan nasabah mengambil kredit	Variable (x1) kualitas pelayanan (x2) prosedur kredit (Y) keputusan pengambilan	Tidak mempunyai variabel (x3) tingkat suku bunga	Kualitas pelayanan, lokasi dan prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan.

			kredit		
3	Yulita Martha Chrisanti (2012)	Pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan pendapatan usaha terhadap keputusan pengambilan kredit (studi kasus pada nasabah BNI KCU Undip Semarang	Variable (x1) kualitas pelayanan (x2) prosedur kredit (x3) tingkat suku bunga, (Y) keputusan pengambilan kredit	variable x : pendapatan	Tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan pendapatan usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah
4	Badrul Huda (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT.BPR Sukowono Arthajaya Jember	Variable (x1) kualitas pelayanan (x2) prosedur kredit (x3) tingkat suku bunga, (Y) keputusan pengambilan kredit	-	kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT.BPR Sukowono Arthajaya Jember
5	Dinda Erika (2019)	Pengaruh tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan	Variabel (x3) tingkat suku bunga Variable Y : keputusan Nasabah pengambilan kredit	Tidak mempunyai variable (x1) kualitas pelayanan (x2) prosedur kredit	Tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penyaluran kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan

Hipotesis

1. H1 : Diduga variable kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit
2. H2 : Diduga variabel prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.
3. H3 : Diduga variabel tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.
4. H4 : Diduga variabel kualitas layanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan kuisioner. Disini dijelaskan dan diberi gambaran tentang pengaruh kualitas layanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga terhadap keputusan Pengambilan kredit di BPR LPN Tarantang. Objek penelitian ini adalah nasabah BPR LPN Tarantang yang melakukan pinjaman kredit dalam kurun waktu 1 tahun yaitu pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas atau independen yaitu, kualitas layanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga dan variabel terikat (Y) keputusan pengambilan kredit.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah di BPR LPN Tarantang dalam kurun waktu 1 (satu) tahun dari bulan Januari 2021- Desember 2021. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 190 sampel, karnea nasabah yang meminjam kredit selama waktu kurun 1 (satu) tahun berjumlah 190 orang.

Teknik penarikan sampel ini adalah *non probability sampling* yang dengan menggunakan metode yaitu *Quota Sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan dengan menentukan kuota atau jumlah dari sampel penelitian terlebih dahulu (Sugiyono 2019).

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

(Sugiyono 2019) Uji validitas adalah pengujian yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kusioner. Sebuah kusioner dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kusioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Uji validitasi dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r- tabel untuk degree of freedom $d(f) = n - k$ dengan alpha 0,05. Hasil analisis dapat dilihat pada output uji reliabilitas pada bagian *corrected item total correlation*.

Analisi Korelasi

Analisa ini digunakan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan seberapa kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain, dengan tidak mempersoalkan apakah suatu variabel tergantung pada variabel lain. Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y),

Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel kualitas pelayanan, Prosedur kredit dan tingkat suku bunga terhadap variabel Keputusan Pengambilan Kredit. Persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan :

Y = Keputusan mengambil Kredit

a = Kostanta

$b_1 b_2 b_3$ = Koefisien masing-masing variabel

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Prosedur Kredit

X3 = Bunga Kredit

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Pengujian ini menggunakan metode Kolmogorov Smirnov Test dengan kriteria pengujian $\alpha = 0,05$. Konsep dasar dari uji normalitas Kolmogorov Smirnov adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku.

b. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk melihat apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar *variable* independen. Untuk mengetahui apakah dalam penelitian ini terjadi multikolinieritas, dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Sebuah model regresi dikatakan lolos dari uji multikolinieritas (dalam arti tidak terjadi multikolinieritas) apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 .

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui adanya gejala ini maka dapat dilakukan dengan menggunakan teknik uji Spearman Rank. Salah satu cara untuk mendekati heteroskedstisitas adalah dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terkait (ZPRED) dengan residualnya (SPESID).

Hipotesis Penelitian

a. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji T ini digunakan untuk menguji apakah variabel bebas kualitas Penelitian (X1) Prosedur Kredit (X2) dan Tingkat Suku Bunga (X3) secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Keputusan Pengambilan Kredit(Y).

b. Uji Goodness of Model (F-test)

Uji F merupakan pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dengan variabel (X1, X2, X3), yaitu Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan tingkat Suku Bunga menjadi prediktor variabel dependen (Y), yaitu Keputusan Pengambilan Kredit

c. Uji Determinasi (R2)

Koefisien determinasi (R2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R2) antara 0 (nol) dan 1 (satu).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Dari hasil pengolahan data pada variabel kualitas pelayanan maka diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.455	0.142	Valid
	X1.2	0.445	0.142	Valid
	X1.3	0.472	0.142	Valid
	X1.4	0.491	0.142	Valid
	X1.5	0.494	0.142	Valid
	X1.6	0.331	0.142	Valid
	X1.7	0.288	0.142	Valid
	X1.8	0.298	0.142	Valid
	X1.9	0.228	0.142	Valid

Sumber data :spss 20.0, 2022.

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan variable kualitas pelayanan (X1) rhitung > rtabel dengan r tabel 0,142. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut dikatakan valid.

Variabel Prosedur Kredit (X2)

Dari hasil pengolahan data pada variabel prosedur kredit maka diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Prosedur Kredit (X2)

Variabel	Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Prosedur Kredit (X1)	X2.1	0.538	0.142	Valid
	X2.2	0.591	0.142	Valid
	X2.3	0.556	0.142	Valid
	X2.4	0.261	0.142	Valid
	X2.5	0.436	0.142	Valid

	X2.6	0.456	0.142	Valid
	X2.7	0.307	0.142	Valid
	X2.8	0.450	0.142	Valid
	X2.9	0.233	0.142	Valid

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan variable prosedur kredit (X2) rhitung > rtabel dengan r tabel 0,142. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut dikatakan valid.

Variabel Tingkat Suku Bunga (X3)

Dari hasil pengolahan data pada variabel tingkat suku bunga maka diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Suku Bunga (X3)

Variabel	Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Tingkat Suku Bunga (X3)	X3.1	0.504	0.142	Valid
	X3.2	0.395	0.142	Valid
	X3.3	0.331	0.142	Valid
	X3.4	0.464	0.142	Valid
	X3.5	0.377	0.142	Valid
	X3.6	0.415	0.142	Valid
	X3.7	0.469	0.142	Valid
	X3.8	0.305	0.142	Valid
	X3.9	0.236	0.142	Valid

Sumber data : spss 20.0 Tahun 2022.

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan variable tingkat suku bunga (X3) rhitung > rtabel dengan r tabel 0,142. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut dikatakan valid.

Variabel Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

Dari hasil pengolahan data pada variabel Keputusan Pengambilan Kredit maka diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

Variabel	Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	Y.1	0.535	0.142	Valid
	Y.2	0.636	0.142	Valid
	Y.3	0.488	0.142	Valid
	Y.4	0.301	0.142	Valid
	Y.5	0.387	0.142	Valid
	Y.6	0.172	0.142	Valid
	Y.7	0.235	0.142	Valid
	Y.8	0.321	0.142	Valid
	Y.9	0.261	0.142	Valid

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan variable keputusan pengambilan kredit (Y) rhitung > rtabel dengan r tabel 0,142. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas > 0,60.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,6	0,632	Reliable	Semua data Reliabel
2	Prosedur Kredit (X2)	0,6	0,670	Reliable	
	Tingkat Suku Bunga (X3)	0,6	0,632	Reliabel	
3	Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	0,6	0,636	Reliable	

Nilai koefisien cronbach's alpha pada variabel kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga untuk melakukan keputusan pemberian kredit menunjukkan lebih dari 0,60. Hal ini membuktikan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel.

Analisi Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), hasil uji korelasi variabel penelitian disajikan pada table yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Korelasi

		Kualitas Pelayanan	Prosedur Kredit	Tingkat Suku Bunga	Keputusan Pengambilan Kredit
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.255**	.246**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	190	190	190	190
Prosedur Kredit	Pearson Correlation	.255**	1	.370**	.314**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	190	190	190	190
Tingkat Suku Bunga	Pearson Correlation	.246**	.370**	1	.329**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	190	190	190	190
Keputusan Nasabah	Pearson Correlation	.769**	.314**	.329**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	190	190	190	190

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.746	2.382		1.573	.118
Kualitas Pelayanan	.697	.048	.705	14.557	.000
Prosedur Kredit	.093	.044	.105	2.098	.037
Tingkat Suku Bunga	.121	.050	.118	2.418	.017

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		190
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.16111601
Most Extreme Differences	Extreme Absolute	.098
	Positive	.084
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		1.356
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061

Dari data di atas dapat di simpulkan bahwasanya hasil dan data penelitian ini bersifat normal. Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan $0,061 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Heterokedatisitas

Tabel 10. Uji Heterokedatisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.746	2.382		1.573	.118
Kualitas Pelayanan	.697	.048	.705	14.557	.000
Prosedur Kredit	.093	.044	.105	2.098	.037
Tingkat Suku Bunga	.121	.050	.118	2.418	.017

Tabel *coeffisien* diatas yang di lihat adalah nilai signifikansinya. variabel independen memiliki nilai signifikan $>0,05$ maka bisa dikatakan model penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Multikolinearitas

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.746	2.382			
Kualitas Pelayanan	.697	.048	.705	.871	1.149
Prosedur Kredit	.093	.044	.105	.808	1.238
Tingkat Suku Bunga	.121	.050	.118	.854	1.171

Dari hasil Dari tabel di atas, yang akan di nilai adalah nilai tolerance dan juga VIF nya, dapat dilihat bahwa nilai tolerance kualitas pelayanan (X1) $0.871 > 0,1$ prosedur kredit (X2) $0.808 > 0.1$ dan tingkat suku bunga (X3) $0.854 > 0.1$ maka artinya tidak terjadi multikolinieritas, dan nilai VIF nya ≤ 10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Hipotesis

Tabel 12 Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.746	2.382		1.573	.118
Kualitas Pelayanan	.697	.048	.705	14.557	.000
Prosedur Kredit	.093	.044	.105	2.098	.037
Tingkat Suku Bunga	.121	.050	.118	2.418	.017

1. Analisis kualitas pelayanan (X1) Terhadap keputusan pengambilan kredit (Y).
T-hitung 14.557 dan t-tabel 1,972 dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ($14.557 > 1,972$) dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,000 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (Y).
2. Analisis prosedur kredit (X2) Terhadap keputusan pengambilan kredit (Y).
T-hitung 2.098 dan t-tabel 1,972 dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2.098 < 1,972$) dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,037 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak H_2 diterima artinya prosedur kredit (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (Y).
3. Analisis tingkat suku bunga (X3) Terhadap keputusan pengambilan kredit (Y)
T hitung 2.418 dan t-tabel 1,972 dimana t-hitung lebih kecil dari t-tabel ($2.418 < 1,972$) dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,017 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak H_3 diterima artinya tingkat suku bunga (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (Y).

UJI F

Tabel 13 Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	414.049	3	138.016	101.456	.000 ^a
Residual	253.025	186	1.360		
Total	667.074	189			

Dari tabel 4.19 di atas dapat dilihat pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} karena nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($101.456 > 2,65$). Nilai F hitung 101.456 dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Maka diperoleh H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang berarti antara kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Uji Determinasi R²

Tabel 14. Hasil Uji R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.788 ^a	.621	.615	1.166	2.047

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R² Square) adalah 0,621. Artinya terdapat hubungan yang kuat searah antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) prosedur kredit (X2) dan tingkat suku bunga (X3) terhadap Variabel keputusan pengambilan kredit (Y) sebesar 62.1 % . Karena R mendekati 1. Sedangkan nilai Adjusted R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,615 yang artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) prosedur kredit (X2) dan tingkat suku bunga (X3) terhadap Variabel keputusan pengambilan kredit (Y) 61,5%, sedangkan 38,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pembahasan

Keterkaitan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka hasilnya sebagai berikut T-hitung 14.557 dan t-tabel 1,972 dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ($14.557 > 1,972$) dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,000 < 0,05$) maka dapat diperoleh H₀ ditolak dan H₁ diterima artinya Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (Y).

Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit BPR LPN Tarantang . Semakin bagus atau tinggi kualitas pelayanan, maka keputusan pengambilan kredit di BPR LPN Tarantang semakin tinggi. Sebaliknya apabila Semakin buruk atau rendah kualitas pelayanan, maka Keputusan pengambilan kredit di BPR LPN Tarantang semakin rendah. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi keputusan nasabah dalam pengambilaan kredit dan sebaliknya.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu (Lyya Aprinita 2015). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras) nilai thitung (2,644) > ttabel (1,667) dan nilai signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi keputusan nasabah dalam pengambilaan kredit dan sebaliknya. 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. (Tjiptono, Fandy dan Chandra 2015).

Keterkaitan Variabel Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka hasilnya sebagai berikut t-hitung 2.098 dan t-tabel 1,972 dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2.098 < 1,972$) dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,037 < 0,05$) maka dapat diperoleh H₀ ditolak H₂ diterima artinya prosedur kredit (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (Y).

Artinya bahwa prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit BPR LPN Tarantang. Semakin bagus prosedur kredit, maka Keputusan pengambilan kredit di BPR LPN Tarantang semakin tinggi. Sebaliknya apabila Semakin buruk atau rendah prosedur kredit, maka Keputusan pengambilan kredit BPR LPN Tarantang Nagari semakin rendah. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa prosedur kredit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Penelitian ini didukung oleh penelitian (Lyya Aprinita 2015) prosedur kredit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit. Dan penelitian selanjutnya bahwa prosedur kredit (X1) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y) . dapat diketahui t hitung > t tabel adalah $5,993 > 1,987$ dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$.

Hal ini berarti bahwa variabel prosedur (X1) secara parsial berpengaruh nyata atau signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. BPR Sukowono Arthajaya Jember (Y) ini didukung oleh (Badrul Huda 2019)

Keterkaitan Variabel Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka hasilnya sebagai berikut t-hitung 2.418 dan t-tabel 1,972 dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2.418 > 1.972$) dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,017 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak H_3 diterima artinya tingkat suku bunga (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (Y).

Sesuai dengan hasil dari pembahasan diatas maka dapat diartikan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit BPR LPN Tarantang. Semakin bagus atau tinggi tingkat suku bunga, maka keputusan pengambilan kredit di BPR LPN Tarantang semakin tinggi. Sebaliknya apabila Semakin buruk atau rendah tingkat suku bunga, maka Keputusan pengambilan kredit BPR LPN Tarantang semakin rendah. Hal ini di karenakan tingkat suku bunga di BPR LPN Tarantang berdasarkan jumlah Pinjaman. Semakin besar jumlah pinjaman maka semakin kecil tingkat suku bunga di BPR LPN Tarantang. Maka apabila semakin besar jumlah pinjaman maka semakin rendah bunga dan semakin tinggi keputusan pengambilan kredit di BPR LPN Tarantang.

Penelitian ini di dukung oleh penelitian terdahulu berdasarkan hasil penelitian terdahulu (Dodik Achmadi 2020). Hasil penelitian uji t menunjukkan variabel Tingkat Suku Buga memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($7,257 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$ maka tingkat suku bunga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah.

Keterkaitan Variabel Kualitas Layanan, Prosedur Kredit Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka hasilnya sebagai berikut nilai F hitung 101.456 dan F table 2.65 yang artinya F hitung lebih besar dari F tabel F ($101.456 > 2,65$). dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Maka diperoleh H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang berarti antara kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Sesuai dengan hasil dari pembahasan diatas maka dapat diartikan bahwa Kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga di BPR LPN Tarantang mengalami peningkatan maka keputusan pengambilan kredit meningkat dan sebaliknya, kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga di BPR LPN Tarantang mengalami penurunan maka keputusan pengambilan kredit menurun.

Penelitian ini di dukung oleh penelitian terdahulu (Badrul Huda 2019) bahwa secara simultan kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit.

PENUTUP

SIMPULAN

1. Analisis kualitas pelayanan (X1) Terhadap keputusan pengambilan kredit (Y). Dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ($14.557 > 1,972$) ini menunjukkan variabel bebas kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat keputusan pengambilan kredit dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,000 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (Y).
2. Analisa Prosedur kredit (X2) Terhadap keputusan pengambilan kredit (Y). Dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2.098 < 1.972$) ini menunjukkan variabel bebas prosedur kredit berpengaruh

positif terhadap variabel terikat keputusan pengambilan kredit. Dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,037 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak H_2 diterima artinya prosedur kredit (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (Y).

3. Analisis tingkat suku bunga (X_3) Terhadap keputusan pengambilan kredit (Y). T-hitung 2.418 dan t-tabel 1,972 dimana t-hitung lebih kecil dari t-tabel ($2.418 < 1.972$) ini menunjukkan variabel bebas prosedur kredit berpengaruh positif terhadap variabel terikat keputusan pengambilan kredit. Dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,017 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak H_3 diterima artinya tingkat suku bunga (X_3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (Y).
4. Analisis kualitas pelayanan (X_1), prosedur kredit (X_2) dan tingkat suku bunga (X_3) Terhadap keputusan pengambilan kredit (Y). Dimana F hitung lebih besar dari F tabel F ($101.456 > 2,65$). dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,005$). Maka diperoleh H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang berarti antara kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

REFERENSI

- Bank Indonesia. 2015. *Statistik Ekonomi Keuangan Indonesia*. Surakarta: Bank Indonesia.
- Chrisanti, Yulita Martha. 2012. "Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Pendapatan Usaha Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Kasus Pada Nasabah Bni Kcu Undip Semarang)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 6.
- Dodik Achmadi. 2020. "Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit." *Journal Of Accounting And Financial* 51: 52–58.
- Ghozali, Imam. 2016. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23." In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*, 8th Ed. Semarang.
- Griffin, J. 2019. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Jessa Satia Anbiya. 2020. "Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Keputusan Penggunaan Dasilitas Pinjaman Bank Bri Oleh Karyawan Pdam Cabang Bekasi." *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi* 12 (2): 245–66.
- Kasmir. 2018. *Analisis Laporan Keuangan*. 11th Ed. Depok: Rajawali Pers.
- Khanafi, My. 2020. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit Padapt Finansia Multi Finance Semarang." *Jurnal Universitas Muhammadiyah Semarang*.
- Kotler, P., Dan Keller, K. L. 2016. *Manajemen Pemasaran*. 2016: Erlangga.
- Kotler, Philip, And Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*.
- Lyya Aprinita. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit." *Universitas Nusantara PGRI*.
- Made Andre Cahyadi. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit Dan Promosi Terhadap Keputusan Umkm Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (Lkbb) Di Kecamatan Buleleng." *Jimat (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha* 12 (03): 895–903.
- Putri Gita Ade Kamula. 2020. "Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Tahun 2019."
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy Dan Chandra, Gregorius. 2015. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi.