

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUKU BUNGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DI PD BKK PEMALANG

*(Effect of Service Quality, Interest Rates and The Location of The Credit Decision Making)*

Satriyo Agilwaseso<sup>1</sup>, Drs. Saryadi, M.Si<sup>2</sup> & Dra. Sri Suryoko, M.Si<sup>3</sup>  
Email : Satriyoagil@gmail.com

Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedharto, SH Tembalang Semarang, 50239, Phone: +622476486851

### ABSTRACT

*This research was motivated by fact that there's a high demand of fund distribution for consumption or capital that is safe, fast and easy. PD Pemalang BKK is one of the financial institutions that provide credit facilities for people. PD BKK Pemalang should be able to provide financial solutions for people who need. This study aims to determine the influence of service quality, interest rates and the location towards credit decision-making at PD BKK Pemalang. The sample in this research is 100 respondents who are debtors PD BKK Pemalang. This study used purposive sampling as a sampling technique. This type of research is quantitative research techniques of data collection using questionnaires. The analytical method used was simple and multiple regression analysis, the validity and reliability.*

*Based on the result analysis, variable the quality of service, interest rates and location have a positive influence of the credit making decision. Variable the quality of service have the most influence is as much as 0,392. Variable interest rates have influence of 0,253 and variable locations have influence of 0,212. Simultaneously a variable the quality of service, interest rates and location having contributions amounting to 52.7 % of the credit decision-making. The conclusion of this research indicated that quality of service, interest rate and location partially and Simultaneously has an influence on the credit making decision.*

**Keywords:** *credit decision-making, interest rate, location, PD BKK Pemalang, quality of service,*

### 1. PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi dan bisnis baik di dunia maupun di Indonesia, bisnis perbankan tumbuh menjadi semakin beraneka ragam jenisnya. Bisnis perbankan dewasa ini sudah mampu memberikan beraneka ragam pelayanan jasa dengan fasilitas yang semakin canggih.

Perbankan sendiri merupakan perantara keuangan dari dua pihak yang hendak melakukan transaksi keuangan. Hal ini tercermin pada UU RI no. 10 tahun 1998 yang menjelaskan tentang Perbankan. Menurut UU RI no. 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank adalah "badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

*menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak*". Sesuai pada definisi yang tercantum dalam UU no 10 tahun 1998, pada intinya bank merupakan sarana atau badan usaha yang menghimpun dana dan menyalurkan kembali pada masyarakat.

Peningkatan perkembangan kegiatan perekonomian atau perkembangan kegiatan usaha dari suatu perusahaan memerlukan sumber-sumber dana dari luar perusahaan untuk membiayai perusahaan yang semakin berkembang. Sumber dana yang berasal dari luar dapat diperoleh dengan melakukan pinjaman dari bank, yang dikenal dengan istilah kredit. Berbagai kondisi yang dialami oleh perusahaan dengan tingkatan yang berbeda, pada waktu dimana pembiayaan sendiri tidak mencukupi maka perusahaan memerlukan bantuan pembiayaan dalam bentuk kredit. Selain sebagai dana produktif atau yang digunakan untuk usaha, kebutuhan dana masyarakat juga berkaitan dengan dana konsumtif yang akan digunakan untuk konsumsi seperti pembelian barang-barang elektronik maupun kendaraan bermotor.

Kebutuhan masyarakat akan penyaluran dana yang aman, cepat dan mudah membuat masyarakat mengalihkan pinjaman ke Bank konvensional dengan harapan mampu memberikan dana segar dengan suku bunga yang rendah, pelayanan yang bagus dan proses yang tidak rumit. Kebutuhan yang terus menerus ada memaksa lembaga keuangan seperti bank untuk bersaing mendapatkan nasabah. Persaingan ini dilakukan dengan

memberikan servis yang memuaskan kepada nasabah dan kemudahan dalam melakukan transaksi.

Persaingan antar bank tersebut tentunya akan lebih menguntungkan nasabah karena nasabah dapat memilih berbagai jasa perbankan yang ditawarkan. Kualitas produk dan layanan perbankan akan menentukan apakah lembaga perbankan tersebut mampu bersaing di pasar global atau tidak. Syarat sederhana yang harus dipenuhi oleh lembaga perbankan tersebut adalah kemampuan perusahaan perbankan tersebut dalam menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Manajemen sebuah bank dituntut kecepatan dan ketepatan dalam merespon apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Sebagai perusahaan jasa, perusahaan perbankan harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak orang membeli dan menggunakan produk perusahaan (Fandy Tjiptono, 2004: 24).

Salah satu fungsi dari lembaga keuangan adalah memberikan fasilitas kredit kepada masyarakat. Diantara sekian banyak lembaga keuangan, PD BKK Pemalang adalah salah satu lembaga keuangan yang

memberikan fasilitas kredit pada masyarakat. Dalam operasinya PD BKK Pemalang mempunyai misi antara lain memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh komunitas mikro, kecil dan menengah. Seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi di Indonesia, maka debitur kredit pada PD BKK Pemalang semakin bertambah.

Dengan bertambahnya debitur kredit, maka semakin sering terjadi transaksi pemberian kredit. Kebutuhan akan penyaluran dana yang mudah dan terjamin sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan terus meningkatnya kebutuhan ini PD BKK Pemalang diharapkan mampu bertindak sebagai lembaga keuangan yang baik dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

PD BKK Pemalang pada tahun 2010-2013 tidak mampu menyalurkan kredit sesuai dengan target yang ditetapkan perusahaan. PD BKK Pemalang paling banyak menyalurkan 91% dari target yang ditetapkan yaitu pada tahun 2013. Melihat pertumbuhan kredit yang tidak mencapai target dan untuk meningkatkan jumlah kredit yang disalurkan, maka diperlukan suatu strategi pemasaran yang tepat untuk mencari peluang pasar baru serta memelihara nasabah yang sudah ada. Dengan demikian bank harus menciptakan suatu inovasi yang akan menambah daya tarik nasabah khususnya dalam pengambilan kredit.

Dalam usaha memahami keinginan masyarakat saat ini, dirasakan perlu untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah

dalam pengambilan kredit. Faktor-faktor tersebut antara lain faktor tingkat suku bunga kredit, lokasi bank, dan pelayanan. Apabila masyarakat sebagai nasabah merasa puas dengan apa yang telah diberikan perusahaan mereka akan loyal terhadap perusahaan dan tidak menutup kemungkinan mereka akan mempengaruhi orang lain dalam mengambil fasilitas kredit yang disediakan oleh PD BKK Pemalang.

Dari uraian yang telah disampaikan, penulis mencoba untuk melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, suku bunga dan lokasi terhadap keputusan pengambilan kredit di PD BKK Pemalang.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1. Bank**

Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Bank dijadikan sebagai sarana untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran dan melakukan penagihan (Kasmir, SE, MM, 2004 :6).

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Kemudian pengertian bank menurut UU no. 10 1998 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya

dalam rangka menaikkan taraf hidup orang banyak (Kasmir, SE, MM, 2004 :9).

## 2.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berupa aktivitas tidak dapat diraba yang terjadi akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan atau lain-lain. Interaksi ini disediakan oleh perusahaan pemberi layanan, ukurannya bukan hanya ditentukan pada pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur sesuai dengan harapan mereka (Barata, 2004:36)

Menurut Parasuraman yang dikutip Fandy Tjiptono (2005:70) mengemukakan bahwa pelayanan memiliki lima dimensi pokok, kelima dimensi pokok tersebut meliputi :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keyakinan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi,

dan memahami kebutuhan para pelanggannya.

## 2.3. Suku Bunga

Menurut Kasmir (2004:153), bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah. Bunga bagi bank dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman), serta harga yang dibebankan kepada biaya-biaya jasa yang lainnya.

Menurut Kasmir (2001 :122) Faktor-faktor utama yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan suku bunga secara garis besar sebagai berikut :

1. Kebutuhan dana
2. Persaingan
3. Kebijakan pemerintah
4. Target laba yang diinginkan
5. Jangka Waktu
6. Kualitas dan nilai jaminan
7. Reputasi perusahaan
8. Produk yang kompetitif
9. Hubungan yang baik
10. Jaminan pihak ketiga

## 2.4. Lokasi

Menurut Kasmir (2004:163), yang dimaksud dengan lokasi bank adalah tempat dimana diperjual belikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan. Dalam praktiknya, ada beberapa macam lokasi kantor bank, yaitu lokasi kantor pusat, cabang utama, cabang

pembantu, kantor kas, dan lokasi-lokasi ATM.

Menurut Kasmir (2004:164), Penentuan lokasi bank tidak dapat dilakukan secara sembarangan, tetapi harus mempertimbangkan berbagai faktor. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pemilihan dan penentuan lokasi suatu bank adalah dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Dekat dengan kawasan industri atau pabrik
2. Dekat dengan lokasi perkantoran
3. Dekat dengan lokasi pasar
4. Dekat dengan lokasi perumahan atau masyarakat
5. Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada disuatu lokasi

### 2.5. Keputusan Pengambilan Kredit

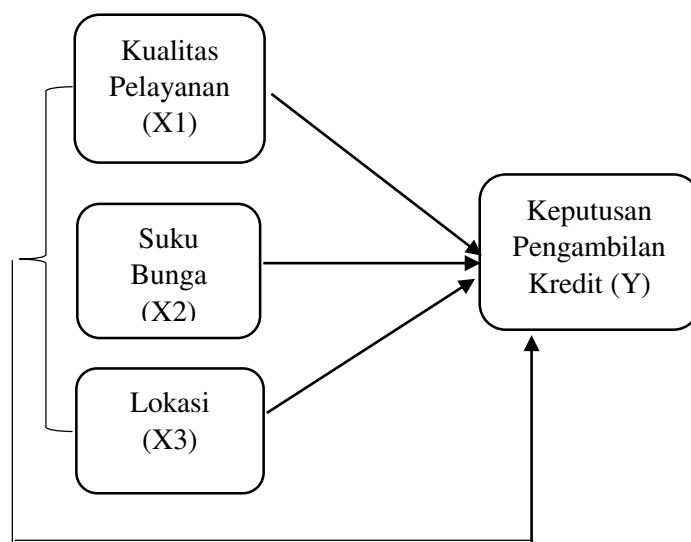
Pada dasarnya keputusan pengambilan kredit sama halnya dengan keputusan pembelian karena kredit merupakan salah satu produk perbankan. Kotler (2007) mendefinisikan keputusan pembelian sebagai suatu proses pengambilan keputusan dalam membeli suatu produk yang dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif, membuat keputusan pembelian dan akhirnya didapatkan perilaku setelah membeli yaitu puas atau tidak puas atas suatu produk yang dibelinya

### 3. HIPOTESIS

Untuk memberikan pedoman dan arah yang jelas dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini maka

diperlukan hipotesis penelitian. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas masalah penelitian yang diajukan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori-teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. (Sugiyono, 2008: 51).

Berdasarkan latar belakang, permasalahan, tujuan penelitian dan landasan teori yang telah dikemukakan diatas maka kerangka pemikiran teoritis yang diajukan adalah sebagai berikut :



Berdasarkan kerangka berpikir diatas, hipotesis dalam penelitian ini adalah

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh antara variabel pelayanan (X<sub>1</sub>) dengan keputusan pengambilan kredit (Y) di PD BPR BKK Pemalang.

H<sub>2</sub> : Ada pengaruh antara variabel suku bunga (X<sub>2</sub>) dengan keputusan pengambilan kredit di PD BPR BKK Pemalang.

H<sub>3</sub> : Ada pengaruh antara variabel lokasi (X<sub>3</sub>) dengan keputusan pengambilan kredit (Y) di PD BPR BKK Pemalang.

H<sub>4</sub> : Ada pengaruh antara variabel pelayanan (X<sub>1</sub>), suku bunga (X<sub>2</sub>), dan lokasi (X<sub>3</sub>) dengan keputusan pengambilan kredit (Y) di PD BPR BKK Pemalang.

## 4. METODE PENELITIAN

### 4.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian eksplanatori dengan menggunakan metode deskriptif statistik, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel bebas dan terikat. Yaitu antara variabel pelayanan, suku bunga, dan lokasi terhadap keputusan pengambilan kredit.

### 4.2. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini sebagai populasi adalah Nasabah PD BKK Pemalang yang telah mengambil kredit di PD BKK Pemalang yang meliputi kredit konsumtif dan produktif dan masih aktif membayar angsuran sampai dengan bulan April 2014 yaitu sebanyak 1992 orang.

Jumlah sampel berdasarkan metode Slovin dengan batas kesalahan 0,10 sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$
$$n = \frac{1992}{1 + 1992(0,1^2)}$$
$$n = 95,22$$

Berdasarkan metode Slovin ini sampel yang didapat yaitu sebanyak 95,22 yang dibulatkan menjadi 100 nasabah.

### 4.3. Teknik Pengambilan Sampel

Data responden yang merupakan nasabah PD BKK Pemalang bersifat rahasia sehingga pemilihan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu metode *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel non probabilistik berdasarkan pertimbangan atau pemilihan anggota sampel dengan mendasarkan pada kriteria tertentu (Coopers & Schindler, 2000). Kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel antara lain :

1. Nasabah PD BKK Pemalang
2. Mengambil kredit di PD BKK Pemalang
3. Masih aktif membayar angsuran hingga bulan April 2014

### 4.4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain :

1. Wawancara
2. Kuesioner
3. Penelitian keputusan

### 4.5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan *Corrected Item-Total Correlation* yaitu melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel (membandingkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* dengan hasil perhitungan r tabel)

Pengukuran reliabilitas dengan menggunakan formulasi *Cronbach Alpha* pada *Software SPSS* yang selanjutnya disebut koefisien alpha. Secara umum kriteria reliabilitas alpha dikatakan reliabel jika koefisien alpha lebih besar dari 0,60

#### 4.6. Metode Analisa

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis Deskriptif, *crosstab*, analisis Regresi Linear Sederhana, Regresi Linear Berganda, uji korelasi dan koefisien determinasi. Pengujian Hipotesis menggunakan Uji signifikansi simultan (statistik F) dan Uji signifikansi individual (statistik t).

### 5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada hasil pengujian diketahui bahwa (1) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit, (2) terdapat pengaruh antara suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit, (3) terdapat pengaruh antara lokasi terhadap keputusan pengambilan kredit, (4) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, suku bunga dan lokasi terhadap keputusan pengambilan kredit.

Hipotesis pertama menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung variabel kualitas pelayanan yang memiliki nilai yang lebih besar dibanding t tabel, sehingga hipotesis dinyatakan diterima.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah. Nasabah yang mengalami kepuasan dalam bertransaksi dengan

perbankan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, sebaliknya nasabah yang tidak puas akan meninggalkannya dan beralih menjadi nasabah bank pesaing, akibatnya bank mengalami penurunan pendapatan. Atau dengan kata lain perusahaan perbankan harus terus menerus membangun citra perusahaan sehingga memiliki reputasi perusahaan yang baik, karena reputasi perusahaan merupakan bagian dari konsep citra perusahaan dan bagian dari konsep kualitas total jasa (Tjiptono, 1999:133). Definisi tentang pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit juga dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Happy N.Y.B Banjarnahor (2006) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh PD BKK Pemalang termasuk kualitas pelayanan yang baik. Hal ini didukung oleh beberapa indikator penelitian yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dinyatakan baik oleh responden. Bukti langsung meliputi kondisi pendingin ruangan, fasilitas tempat parkir, kondisi ruang tunggu dan keberadaan brosur. Menurut sebagian besar responden indikator bukti langsung yang terdapat di PD BKK Pemalang sudah baik, hanya kondisi tempat parkir yang kurang luas yang menyebabkan mobil kesulitan untuk parkir. Keandalan dalam kualitas pelayanan meliputi kecepatan pegawai PD BKK Pemalang dalam proses kredit, ketelitian dan kinerja pegawai. Menurut responden, semua aspek keandalan yaitu kecepatan pelayanan kredit, ketelitian pegawai dan kinerja pegawai sudah baik. Daya tanggap

dalam kualitas pelayanan meliputi kecepatan pegawai dalam menanggapi dan mengatasi keluhan nasabah. Menurut responden kecepatan pegawai dalam menanggapi dan mengatasi keluhan nasabah sudah baik, sehingga nasabah merasa puas dengan penanganan keluhan yang diberikan oleh PD BKK Pemasang. Jaminan dalam kualitas pelayanan meliputi pengetahuan pegawai, keramahan, kesopanan, kemampuan PD BKK dalam memberikan rasa aman ketika transaksi dan menciptakan kepercayaan nasabah. Menurut responden pengetahuan pegawai, keramahan, kesopanan, kemampuan PD BKK dalam memberikan rasa aman ketika transaksi dan menciptakan kepercayaan nasabah sudah baik sehingga responden yang merupakan nasabah PD BKK Pemasang merasa nyaman dan aman melakukan transaksi dengan PD BKK Pemasang. Empati dalam kualitas pelayanan meliputi kemampuan pegawai dalam menjalin komunikasi dengan nasabah, kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara pribadi, dan kemampuan pegawai dalam memahami keinginan nasabah. Menurut responden, kemampuan pegawai dalam menjalin komunikasi dengan nasabah, kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara pribadi, dan kemampuan pegawai dalam memahami keinginan sudah baik sehingga membuat nasabah merasa nyaman dan dekat untuk melakukan transaksi di PD BKK Pemasang.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung variabel suku bunga yang memiliki nilai yang lebih besar dibanding  $t$  tabel, sehingga hipotesis dinyatakan diterima.

Menurut Kasmir (2001:122), apabila bank mengalami kelebihan dana dimana simpanan banyak akan tetapi permohonan kredit sedikit, maka bank akan menurunkan suku bunga pinjaman sehingga meningkatkan permohonan kredit. Atau dapat juga dengan menurunkan suku bunga simpanan agar mengurangi minat nasabah untuk menyimpan. Definisi tersebut didukung oleh hasil penelitian Happy N.Y.B Banjarnahor (2006) yang menyatakan bahwa suku bunga kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa responden menganggap suku bunga yang ditetapkan oleh PD BKK Pemasang sudah rendah dan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari indikator besarnya tingkat suku bunga, perbandingan dengan bank lain yang sejenis, kesesuaian jangka waktu pembayaran kredit dan kesesuaian suku bunga dengan kemampuan nasabah dalam melunasi angsuran. Menurut responden tingkat suku bunga yang ditetapkan oleh PD BKK Pemasang sudah rendah. Responden beranggapan suku bunga PD BKK Pemasang terjangkau dan sesuai dengan harapan responden. Responden juga membandingkan suku bunga PD BKK Pemasang dengan suku bunga bank yang sejenis, hasilnya adalah suku bunga yang ditetapkan PD BKK Pemasang dianggap lebih rendah dibandingkan bank lain yang sejenis. Selain itu responden juga menilai kesesuaian jangka waktu pembayaran kredit dan kesesuaian tingkat suku bunga dengan kemampuan nasabah. Responden menilai kedua aspek tersebut sudah sesuai dengan harapan nasabah sehingga responden yang merupakan nasabah merasa



sanggup untuk melunasi angsuran kredit dengan baik.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara lokasi terhadap keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung variabel lokasi yang memiliki nilai yang lebih besar dibanding  $t$  tabel, sehingga hipotesis dinyatakan diterima.

Menurut Kasmir (2004:163), secara umum ada beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam penentuan lokasi dan layout bank adalah agar bank dapat menentukan lokasi yang tepat untuk lokasi kantor pusat, kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas atau lokasi mesin-mesin ATM. Tujuannya untuk mempermudah nasabah berhubungan atau melakukan transaksi dengan bank. Definisi tersebut didukung oleh hasil penelitian Wando Silalahi (2006) yang menyatakan bahwa lokasi bank berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan hasil penelitian responden menganggap lokasi PD BKK Pemalang sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu keterjangkauan lokasi PD BKK Pemalang, sarana transportasi umum yang tersedia dan keamanan di sekitar PD BKK Pemalang. menurut responden, lokasi PD BKK sangat terjangkau oleh nasabah sehingga nasabah tidak kesulitan untuk mencari lokasi. Selain itu penilaian tentang lokasi juga didukung dengan sarana transportasi untuk mencapai PD BKK Pemalang. Sebagian besar responden menganggap sarana transportasi untuk mencapai PD BKK Pemalang cukup mudah namun beberapa responden merasa kesulitan untuk mencapai lokasi dengan sarana transportasi umum karena rumah

responden atau nasabah yang cukup jauh sehingga membuat nasabah harus berganti kendaraan umum sebanyak dua hingga tiga kali untuk mencapai PD BKK Pemalang. Keamanan di sekitar PD BKK Pemalang sudah baik, hal ini didukung dengan wilayah yang cukup ramai, keberadaan satpam dan lokasi yang dekat dengan alun-alun kota.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1), suku bunga (X2) dan lokasi (X3) secara simultan (bersama-sama) terhadap keputusan pengambilan kredit (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $F$  hitung variabel lokasi yang memiliki nilai yang lebih besar dibanding  $F$  tabel, sehingga hipotesis dinyatakan diterima. Berdasarkan hasil uji regresi berganda dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), suku bunga (X2) dan lokasi (X3) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap keputusan pengambilan kredit (Y). Hal tersebut dapat dilihat pada hasil koefisien determinasi yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, suku bunga dan lokasi memiliki pengaruh sebesar 52,7 persen terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki kontribusi paling besar jika dibandingkan dengan variabel suku bunga (X2) dan lokasi (X3) terhadap keputusan pengambilan kredit di PD BKK Pemalang. Hal ini dapat dilihat pada hasil koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan sebesar 45,7 persen. Kontribusi terbesar berikutnya yaitu dari variabel lokasi yang memiliki koefisien determinasi sebesar 33,6 persen. Kemudian variabel suku bunga memiliki koefisien determinasi sebesar 30,4 persen.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh paling besar yaitu 0,392. Variabel suku bunga (X2) memiliki pengaruh sebesar 0,253 dan variabel lokasi (X3) memiliki pengaruh sebesar 0,212.

## **6. KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil kategorisasi diketahui bahwa kualitas pelayanan PD BKK Pemalang sudah baik, suku bunga yang ditetapkan PD BKK Pemalang cocok dengan harapan nasabah, lokasi PD BKK Pemalang strategis dan hasil kategorisasi keputusan pengambilan kredit menyatakan bahwa responden tidak mengalami kesulitan dalam mempertimbangkan dan menentukan PD BKK Pemalang sebagai bank yang akan diajukan permohonan kredit.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit
3. Suku bunga berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit
4. Lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit
5. Kualitas pelayanan, suku bunga dan lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit
6. Hasil regresi berganda menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh paling besar yaitu 0,392. Variabel suku bunga (X2) memiliki pengaruh sebesar 0,253 dan variabel lokasi (X3) memiliki pengaruh sebesar 0,212.

## **7. SARAN**

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling besar dalam menentukan keputusan pengambilan kredit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PD BKK Pemalang dianggap sudah baik oleh sebagian besar responden. Namun masih ada beberapa responden atau nasabah yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PD BKK Pemalang. PD BKK Pemalang diharapkan mampu untuk meningkatkan kemampuan dalam memahami keinginan nasabah dan memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman dan menciptakan loyalitas nasabah. Kondisi tempat parkir yang kurang memadai memang menjadi perhatian nasabah, sulit untuk memperluas lahan parkir, oleh karena itu PD BKK Pemalang harus bisa mengatur parkir kendaraan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Dalam hal suku bunga, suku bunga menjadi hal yang paling sensitif untuk mempengaruhi keputusan pengambilan kredit. Pengaruhnya yang sangat besar sebisa mungkin dijaga kestabilannya agar mampu terus bersaing namun juga tidak merugikan PD BKK Pemalang.

## DAFTAR PUSTAKA

Atep, Adya, Barata, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo

Coopers, D.R., & Pamela S. Schindler. 2000. *Business Research Methods*, New York : McGraw-Hill International editions.

Happy, 2006. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan permintaan kredit pada PT. Bank Sumut Cabang Tarutung*, Skripsi, Fakultas Ekonomi USU

Kasmir. (2001). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media

Kotler, Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran 1*. Jakarta: PT Indeks

Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing