

PENGARUH PERSEPSI NASABAH TERHADAP TINGKAT SUKU BUNGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KREDIT PERSONAL PADA BANK NAGARI CABANG PULAU PUNJUNG KABUPATEN DHARMASRAYA

Oleh:

Meydilla Resti

Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatra Barat

Dibimbing Oleh:

Yulna Dewita Hia, S. Pd, MM, dan Dina Amaluis, SE, MM

Staf Pengajar Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatra Barat

Pokok persoalan yang dikaji dalam penelitian ini adalah pengaruh tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Analisis Regresi Linear Berganda. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, berupa pernyataan mengenai tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya. Dikumpulkan melalui dokumentasi pada bank yang terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pertama: Tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya yang ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar $-0,137$ dengan nilai signifikan sebesar $0,170 > =0,05$. Kedua: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya yang ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar $1,069$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < =0,05$. Ketiga: Tingkat suku bunga dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh nilai F-statistik sebesar $34,273$, dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < = 5\%$, dan nilai R-squared sebesar $0,452$ yang artinya sebesar $45,2\%$ kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Dari Penelitian ini penulis menyimpulkan bahwa Tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya untuk itu disarankan kepada pihak manajemen bank agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya.

Kata kunci: Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Abstract:The issues that are examined in this study is the effect of the interest rate level and the quality of services to satisfaction of the customer personalized credit on Nagari bank branch Pulau Punjung Dharmasraya. The purposed of the studies is to analyzed the effects of the interest rate level and the quality of services satisfaction of the customer personalized credit on Nagari bank branch Pulau Punjung Dharmasraya. Methodology used in this research is Multiple Linear Regression Analysis Method. Techniques of data collection using questionnaires regarding the statement about the interest rate level and the quality of services to satisfaction of the customer personalized credit on Nagari bank branch Pulau Punjung Dharmasraya. Collected by documentation at the bank.

The results of the studies showed that are: Fhirstly, the interest rate level has no effect to the satisfaction of the customer personalized credit on Nagari bank branch Pulau Punjung Dharmasraya indicated by the coefficient value of -0.137 with a significant value of $0,170 > =0,05$. Secondly, the services quality has possitife effect and significant to the satisfaction of the customer personalized credit on Nagari bank branch Pulau Punjung Dharmasraya. It's indicated by the coefficient value of $1,069$ with a significant value of $0,000 < 0,05$. Thirdly, The interest rate level and the quality of services together has effect to customer satisfaction indicated of F-statistical value $34,273$ with a significant value $0,000 < =5\%$ and R-squared value $0,452$ it's mean $45,2\%$ customer satisfaction influenced by variable interest rate level and quality of services. while the remaining was described by another variable.

Based on the studies the writer concluded are the interest rate level has no effect to the satisfaction of the customer, whereas the quality of services has effected on satisfaction of the customer personalized credit on Nagari bank branch Pulau Punjung Dharmasraya. Therefor, the writer recomended for the management to prepared more attention to the quality of their services provided to customers in order to increase the satisfaction of the customer personalized credit on Nagari bank branch Pulau Punjung Dharmasraya.

Key word: Interest rate, service quality and costumer satisfaction

Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Kredit Personal Pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya

PENDAHULUAN

Bank merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam sektor keuangan dan berfungsi sebagai lembaga *intermediary* yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Giro, Deposito, dan Tabungan serta menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan lainnya, dengan memperoleh pendapatan atau keuntungan dari kegiatan tersebut (UU No. 10 Tahun 1998).

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat. Bank memiliki peranan penting dalam lalu lintas perekonomian dan peningkatan laju pembangunan nasional. Ketersediaan dan keberadaan sarana perbankan akan berpengaruh terhadap kelancaran arus investasi yang berperan dalam mendorong pertumbuhan.

Secara umum kredit yang disalurkan pada Bank Nagari terdiri dari Kredit Komersil dan Kredit Personal. Kredit komersil merupakan kredit yang diberikan kepada golongan masyarakat yang tidak berpenghasilan tetap seperti pedagang, pengusaha dan wiraswasta yang umumnya dipergunakan sebagai modal usaha sedangkan kredit personal merupakan kredit yang diberikan kepada golongan masyarakat berpenghasilan tetap seperti pegawai negeri, pensiunan dan karyawan perusahaan swasta bonafid lainnya yang digunakan untuk tujuan konsumtif.

Pada kondisi perbankan sekarang ini, banyak pula Bank-Bank swasta lainnya maupun lembaga keuangan yang serupa yang menawarkan produk yang serupa pula pada golongan masyarakat berpenghasilan tetap seperti pegawai dengan bunga yang bersaing. Karena resiko yang kecil dan menghasilkan pendapatan yang cukup besar, serta proses kredit yang mudah maka akhir-akhir ini banyak sekali bank serta koperasi yang memberikan kredit personal dengan berbagai macam kemudahan yang dapat menarik perhatian para Pegawai Negeri Sipil, Pensiunan dan Pegawai Swasta. Kemudahan yang diberikan tersebut dapat berupa kecilnya bunga pinjaman, kredit yang diperoleh dapat diterima dalam jumlah besar dan jangka waktu panjang.

Begitu pentingnya dunia perbankan, maka ada anggapan bahwa bank merupakan “urat nadi” dunia perekonomian. bank berperan sebagai “*intermediary*” atau sebagai perantara keuangan antara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang memiliki kelebihan dana. Sejalan dengan perubahan di bidang hukum dan teknologi yang cukup berpengaruh terhadap perbankan secara umum.

Perusahaan perbankan banyak yang berupaya untuk meningkatkan keterampilan teknologi dalam perencanaan bank, riset dan informasi pasar, program pemasaran bank yang terpadu, hubungan masyarakat dan lain sebagainya. Di pihak nasabah juga terjadi perubahan akan kebutuhan produk/jasa bank yang diikuti oleh keinginan akan adanya peningkatan kualitas sistem layanan dan kebutuhan akan keanekaragaman produk bank. dimana masyarakat tidak hanya memandang sebuah bank sebagai sarana untuk menyimpan uang yang lebih

aman, namun lebih dari itu, mereka mengharapkan hasil investasi yang lebih tinggi, sehingga menciptakan suasana persaingan antar bank dalam penggalangan dana nasabah yang semakin ketat dan di sisi lain pemerintah membatasi bank dalam memberikan suku bunga produk simpanan tidak melebihi batas tertinggi bunga yang ditetapkan Bank Indonesia.

Bagi sebuah bank, tidaklah cukup hanya dengan memberikan jasa-jasa keuangan saja, tetapi yang terpenting adalah bagaimana cara untuk meningkatkan mutu dari pemberian jasa-jasa tersebut. Bank harus beroperasi secara sehat, sehingga kepentingan semua pihak terjaga dan kelanjutan hidup bank terjamin. Hal ini dapat dicapai dengan kebijaksanaan dan praktekpraktek yang berpandangan jauh ke depan.

Secara otomatis konsumen akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk Bank yang ditawarkan. Bagi nasabah pelayanan yang bermutu sangat penting. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama Bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan Bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan Bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Salah satu bank yang menjalankan operasinya di Kabupaten Dharmasraya Sumatera Barat adalah Bank Nagari Cabang Pulau Punjung. Seperti halnya bank lain yang berada dalam kondisi persaingan, Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya tentunya dituntut harus mampu menciptakan dan membangun keunggulan bersaing yang berkesinambungan dalam menghadapi tekanan persaingan yang ada.

Penyaluran dana kepada masyarakat sebagaimana yang tertuang dalam UU No. 10 tahun 1998 dapat berupa pinjaman yang sering disebut dengan kredit. Kredit ini selain mempunyai fungsi dalam membantu masyarakat, juga merupakan jantung urat nadi sebuah bank, tulang punggung bagi kehidupan usaha bank tersebut, karena pendapatan terbesar dari sebuah bank diperoleh dari jasa kredit itu sendiri. Sehingga setiap bank selalu berusaha meningkatkan kualitas fasilitas kreditnya. Seperti halnya Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya yang terus menerus berusaha meningkatkan kualitas kredit dengan harapan masyarakat akan terus merasa puas pada pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya.

Struktur organisasi Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya pada garis besarnya terdiri dari: pemimpin, komite, wakil pemimpin, pemimpin seksi dana yang terdiri dari: *customer servive*, teller, sumber daya manusia dan umum, jasa bank, *funding officer*, satpam, pramubakti, pengemudi, sedangkan untuk pemimpin seksi kredit terdiri dari: KUR, kredit komersil, adm kredit, kredit personal. Secara umum kredit yang disalurkan oleh Bank Nagari terdiri dari kredit komersil dan kredit personal. Kredit komersil merupakan kredit yang diberikan kepada golongan masyarakat yang tidak berpenghasilan tetap seperti pedagang, pengusaha dan wiraswasta yang umumnya dipergunakan sebagai modal usaha, sedangkan kredit personal merupakan kredit yang diberikan kepada golongan masyarakat berpenghasilan tetap seperti pegawai

negeri, pensiunan dan karyawan perusahaan swasta yang digunakan untuk tujuan konsumtif, dll (Bank Nagari Cabang Pulau Punjung, 2013).

Bank Nagari Cabang Pulau Punjung merupakan salah satu kantor cabang yang berada di Kabupaten Dharmasraya Sumatera Barat, dimana Bank Nagari Cabang Pulau Punjung tentunya memiliki pesaing-pesaing dari bank-bank lain yang ada di Kabupaten Dharmasraya. Dengan adanya berbagai macam jenis bank di Kabupaten Dharmasraya tentunya menjadikan masyarakat lebih selektif dalam menilai dan memilih jasa perbankan yang akan mereka gunakan. Hal tersebut menjadikan bank-bank tersebut berlomba untuk memenangkan persaingan.

Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwasannya dalam hal pelayanan terhadap nasabah masih terjadi masalah sehingga menyebabkan berbagai jenis keluhan dari para nasabah. Disisi lain Tjiptono dan Chandra, (2011: 180) menyatakan bahwa kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Disuatu sisi terjadi peningkatan jumlah nasabah tiap tahunnya, tetapi di sertai dengan keluhan nasabah kredit personal terhadap Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya. Fenomena ini memberikan indikasi bahwa kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian ini, maka jenis penelitian ini merupakan metode penelitian kuantitatif dengan metode survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Selanjutnya semua anggota sampel atau responden dalam penelitian survey menjawab pertanyaan yang sama. Penelitian survey mengukur nilai beberapa variabel, menguji beberapa hipotesis tentang perilaku, pengalaman, dan karakteristik suatu objek (Sugiyono, 2013: 80).

Jenis Data

1. Data Primer

Jenis data menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung melalui sumber penelitian atau responden melalui kuesioner yang telah disiapkan penulis.

1. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya yang dibutuhkan berkaitan dengan variabel-variabel penelitian, seperti data tentang jumlah nasabah tersebut, serta catatan-catatan dan dokumen-dokumen yang mungkin diperlukan.

Metode Pengumpulan Data

Untuk melakukan pengumpulan data maka penulis melakukan pengambilan data secara langsung dengan metode lapangan (*field research*) yaitu, berupa penyebaran kuesioner pada seluruh nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya tersebut. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Survei

Dengan menggunakan kuesioner sebagai alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian secara sistematis melalui sekumpulan daftar pernyataan yang sudah diatur terlebih dahulu untuk dibagikan dan di isi oleh responden untuk dijawab. Setiap jawaban diberi skor numerik dengan memakai skala 1 sampai 5 untuk mencerminkan derajat kesesuaian responden. Maka penempatan bobot bagi pilihan alternatif dengan skor sebagai berikut: Alternatif jawaban pertama "sangat tidak setuju" diberi nilai 1, alternatif jawaban kedua "tidak setuju" diberi nilai 2, alternatif jawaban ketiga "netral" diberi nilai 3, alternatif jawaban keempat "setuju" diberi nilai 4, alternatif jawaban kelima "sangat setuju" diberi nilai 5.

2. Studi Kepustakaan

Suatu cara mengumpulkan informasi dari buku literature, jurnal, publikasi-publikasi dan hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan masalah.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data dimana peneliti mengumpulkan data berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dan dokumen dalam bentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Deskriptif

1. Deskriptif Tingkat Suku Bunga (X1)

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa rerata variabel tingkat suku bunga adalah 3,43 dengan TCR sebesar 68,3%. Hal ini bermakna bahwa tingkat suku bunga termasuk kedalam kategori cukup tinggi.

Selanjutnya untuk skor rata-rata jawaban responden tertinggi yang merupakan pertimbangan pertama kepuasan nasabah terdapat pada indikator nilai nominal yang terdiri dari tingkat suku bunga kredit Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya sesuai dengan jumlah pinjaman dan tingkat suku bunga Kredit Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya lebih rendah dibanding dengan suku bunga bank lain. Hal ini menjelaskan bahwa nilai nominal yang terdiri dari tingkat suku bunga kredit Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya sesuai dengan jumlah pinjaman dan tingkat suku bunga Kredit Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya lebih rendah dibanding dengan suku bunga bank lain termasuk dalam kategori cukup tinggi.

2. Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa rerata variabel kualitas pelayanan adalah 3,55 dengan TCR sebesar 70,4%. Hal ini bermakna bahwa kualitas pelayanan termasuk kedalam kategori cukup baik.

Selanjutnya untuk skor rata-rata jawaban responden tertinggi yang merupakan pertimbangan pertama kepuasan nasabah terdapat pada indikator ketanggapan yang terdiri dari bank akan megkonfirmasi tepat waktu setelah pelayanan di lakukan, bank akan memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah, bank selalu bersedia membantu para nasabah dan Bank tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut nasabah. Hal ini menjelaskan bahwa indikator ketanggapan yang terdiri dari bank akan megkonfirmasi tepat

waktu setelah pelayanan di lakukan, bank akan memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah, bank selalu bersedia membantu para nasabah dan Bank tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut nasabah termasuk dalam kategori cukup baik.

3. Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y)

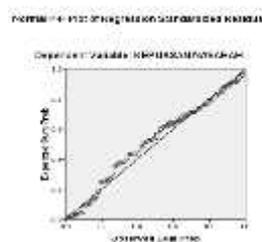
Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa rerata variabel kepuasan nasabah adalah 3,66 dengan TCR sebesar 72,8%. Hal ini bermakna bahwa kepuasan nasabah termasuk kedalam kategori cukup puas.

Selanjutnya untuk skor rata-rata jawaban responden tertinggi yang merupakan pertimbangan pertama kepuasan nasabah terdapat pada indikator lokasi yang terdiri dari lokasi bank strategis dan lokasi parkir yang luas. Hal ini menjelaskan bahwa indikator lokasi yang terdiri dari lokasi bank strategis dan lokasi parkir yang luas. termasuk dalam kategori cukup puas.

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal (Ghozali,2011: 160). Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada Gambar 4.1:



Gambar 4.1
Uji Normalitas

Sumber: *Lampiran SPSS Halaman 113*

Dari Gambar 4.1 tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal. Hal ini dapat dibuktikan dimana dari gambar data menyebar mengikuti garis diagonal, sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini adalah normal. Dengan demikian tahapan pengolahan data selanjutnya dapat dilakukan.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi anatar variabel bebas (independen).

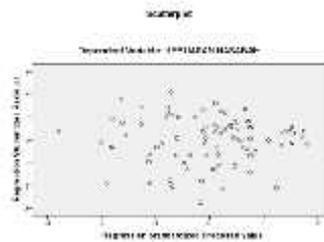
Dari Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* untuk semua variable jauh diatas $> 0,10$, seperti nilai *tolerance* variable tingkat suku bunga (0,658), dan kualitas pelayanan (0,658). Demikian juga dengan nilai VIF, tidak satupun variable bebas yang memiliki nilai VIF lebih besar dari 10, seperti nilai *VIF* variable tingkat suku bunga (1,520), dan kualitas pelayanan (1,520).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas atau antara sesama variable bebas dalam penelitian ini tidak saling mempengaruhi satu sama lain. Dengan demikian tahapan pengolahan data selanjutnya dapat dilakukan.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual data yang ada (Ghozali, 2011: 139). Model regresi yang baik adalah tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Untuk melihat atau mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat Grafik Plott (*Scatter plot*).

Hasil pengujian heteroskedastisitas data melalui alat bantu SPSS 16.0 dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut ini:



Gambar 4.2
Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Lampiran SPSS Halaman 113

Dalam Gambar 4.2 tersebut terlihat titik-titik menyebar, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar, baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk prediksi kepuasan nasabah berdasarkan masukan dari variable bebasnya.

C. Analisis Regresi Linier berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang disajikan pada Tabel 4.10 diatas, berikut ini dapat dikemukakan persamaan regresi linier berganda:

$$Y = \alpha - b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,338 - 0,137X_1 + 1,069X_2$$

Koefisien regresi masing-masing variabel penelitian dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 0,338 berarti tanpa adanya pengaruh dari variabel bebas maka nilai variabel terikat nilainya hanya sebesar 0,338. Hal ini berarti bahwa apabila variabel bebas nilainya konstan (tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan) maka nilai variabel kepuasan nasabah hanya sebesar 0,338.
2. Koefisien regresi variabel tingkat suku bunga (X_1) sebesar -0,137 yang bertanda negatif. Hal ini berarti adanya pengaruh negative tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah, apabila nilai variabel tingkat suku bunga meningkat sebesar satu satuan maka akan menurun kepuasan nasabah sebesar

Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Kredit Personal Pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya

-0,137 dalam setiap satuannya. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X₂) sebesar 1,069 yang bertanda positif. Hal ini berarti adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, apabila nilai variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan maka akan meningkat kepuasan nasabah sebesar 1,069 dalam setiap satuannya. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Dari hasil olahan data yang dapat dilihat pada Tabel 4.14, diketahui bahwa dari pengujian Koefisien Determinasi (R Square) terlihat nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,452 atau sama dengan 45,2%. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa dari kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya yang dapat dijelaskan oleh tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan sebesar 45,2%, sedangkan sisanya 54,8% dijelaskan oleh factor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Hasil Uji F-Statistik

Uji F adalah bagian uji statistik yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak. Berdasarkan pada Tabel 4.14 dapat dilihat hasil uji f-statistik, dimana nilai F ditemukan sebesar 34,273 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ke 2 variabel bebas yaitu tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya.

3. Uji t-Statistik dan Pembahasan

a. Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat bahwa koefisien regresi variabel tingkat suku bunga memiliki arah negative yaitu sebesar -0,137 dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,170 tahapan pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% (0,1), dengan demikian terlihat bahwa nilai signifikansi 0,170 lebih besar dari alpha 0,1, maka keputusannya adalah H₀ di terima dan H_a ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, ditemukan bahwa variabel tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya.

Menurut Case dan Fair (2004), tingkat suku bunga adalah pembayaran bunga tahunan atas suatu pinjaman yang dinyatakan sebagai persentase pinjaman. Besarnya sama dengan jumlah bunga yang diterima pertahun dibagi jumlah pinjaman. Tingkat bunga sangat berpengaruh dalam aktivitas perekonomian suatu negara. Tingkat bunga dapat berpengaruh terhadap tingkat investasi, jumlah uang beredar, inflasi, obligasi, yang pada akhirnya

akan berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Selain itu tingkat bunga merupakan faktor yang penting dalam perekonomian suatu negara karena sangat berpengaruh terhadap tingkat kesehatan perekonomian negara tersebut.

Adapun alasan atau jastifikasi yang dapat disampaikan mengapa variable tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya, karena tingkat suku bunga dalam penelitian ini merupakan nilai ekonomis yang dibebankan kepada nasabah dalam kredit personal yang berkenaan dengan tingkat diskonto, jangka waktu yang diberikan dan nilai nominal.

Dalam hal ini dimana suku bunga yang ditetapkan oleh Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya relative sama dengan yang ditetapkan oleh bank-bank lain. Hal ini disebabkan karena penetapan suku bunga sudah diatur oleh Bank Indonesia. Dengan demikian variasi suku bunga, potongan bunga, dan system pembayaran cicilan tidaklah memiliki perbedaan yang berarti antara Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya dengan bank lainnya, sehingga kondisi tersebut tidaklah penting menjelaskan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gerardo Andrew Tumangkeng (2013), dengan judul Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado. Dimana hasil dari penelitian ini adalah variabel suku bunga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat bahwa koefisien regresi variabel kualitas pelayanan memiliki arah positif yaitu sebesar 1,176 dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 tahapan pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% (0,1), dengan demikian terlihat bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari alpha 0,1, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya.

Artinya apabila kualitas pelayanan yang dipersepsikan nasabah meningkat maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya. Hal ini berarti kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan nasabah dalam meningkatkan kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009: 181) kualitas jasa dapat didefenisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Selanjutnya kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan

layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya.

Terjadinya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya, disebabkan karena kualitas pelayanan merupakan faktor yang timbul dari persepsi nasabah yang menimbulkan kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan dipengaruhi oleh sarana fisik bank, empati dari karyawan, keandalan karyawan, daya tanggap karyawan dan jaminan yang ditetapkan oleh bank kepada nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gerardo Andrew Tumangkeng (2013), dengan judul Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado. Dimana hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa (2007), dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Dimana hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Munjiati Munawaroh (2005), dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan di Yogyakarta. Dimana hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Variabel tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya. Karena hasil analisis data dengan analisis linier berganda diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,170. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari alpha 0,1.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya. Karena hasil analisis data dengan analisis linier berganda diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari alpha 0,1.
3. Tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya. Karena hasil analisis data dengan analisis linier berganda diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari alpha 0,1.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy. dan Chandra,
Gregorius.2011.*Service, Quality and Satisfaction*. Penerbit: Andi
Ofset.Yogyakarta.
- Case, Karl E. Dan Ray C. Fair, 2004.
Prinsip-Prinsip Ekonomi Makro. Edisi Kelima, Cetakan Kesatu. Jakarta:
Indeks
- Kotler, Philip dan Keller,
Kevine.Lane.2009. *Manajemen Pemasaran*.Jilid 1.Edisi
13. Erlangga: Jakarta.
_____.2009.*ManajemenPemasaran*.
Jilid 2.Edisi 13. Erlangga: Jakarta.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur
Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka
Cipta.
- Simamora, Bilson.2004. *Panduan Riset
Perilaku Konsumen*. Jakarta:PT.
GramediaPustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011.*Aplikasi Analisis Yogyakarta*. Jurnal Siasat Bisnis Edisi No.
5 Vol. 2, Th. 2000 ISSN:0853-7665*Multivariate Dengan Program IBM
SPSS 19*. Penerbit: Universitas Diponegoro, Semarang.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:
Penerbit Salemba Empat.
- Gerardo A. Tumangkeng. 2013.
*Kualitas Produk, Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya
Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado*.Jurnal
Emba Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 78-85. ISSN 2303-1174
- Munjiati Munawaroh.2000.*Analisis
Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan
Pada Industri Pendidikan Di*