

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUKU BUNGA, PENDAPATAN, DAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT PRODUKTIF DI BANK JATENG CAPEM MARGASARI

Edy Suprpto<sup>1</sup>, Siti Puryandani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sebelas Maret,  
Email: [ediisuprpto@gmail.com](mailto:ediisuprpto@gmail.com)

<sup>2</sup>STIE Bank BPD Jateng  
Email: [sitipuryandani@gmail.com](mailto:sitipuryandani@gmail.com)

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to examine and analyze the effect of the influence of service quality, interest rates, income, and education on the decision of customers to take productive credit at the Bank Jateng Capem Margasari. The population in this study were all productive credit customers at the Bank Jateng Capem Margasari consisting of Productive Business Credit (KUP), People's Business Credit (KUR) and Mitra Jateng 25 Credit (KMJ25). The number of samples was 63 respondents with a sample using proportional random sampling from KUP, KUR and KMJ25 customers. Hypothesis testing in this study was carried out by multiple linear regression analysis. Based on the results of the study note that the quality of service, interest rates, income, and education together - jointly influence the customer's decision to take productive credit at the Bank JatengCapemMargasari. Quality of service and education have a positive effect on the decision of customers to take productive credit at the BankJatengCapemMargasari. Interest rates negatively affect the customer's decision to take productive credit at the BankJatengCapemMargasari. Revenue has no effect on the decision of customers to take productive credit at the Central Java Bank of CapemMargasari, so this study rejects the hypothesis that Revenue has a negative effect on the decision of customers taking productive credit at the Central Java Bank of CapemMargasari.*

**Keywords:** service quality, interest rates, income, education, customer decisions to take productive credit

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, suku bunga, pendapatan, dan pendidikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari yang terdiri dari nasabah Kredit Usaha Produktif (KUP), Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Kredit Mitra Jateng 25 (KMJ25). Jumlah sampel 63 responden dengan sampel menggunakan *proporsional random sampling* dari nasabah KUP, KUR dan KMJ25. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas layanan, suku bunga, pendapatan, dan pendidikan secara bersama – sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Kualitas layanan dan Pendidikan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Suku bunga berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Pendapatan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari, sehingga penelitian ini menolak hipotesis yang menyatakan bahwa Pendapatan berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari.

**Kata kunci:** kualitas layanan, suku bunga, pendapatan, pendidikan, keputusan nasabah mengambil kredit produktif

### 1. Pendahuluan

Kredit Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan kredit Produktif yang diberikan kepada debitur yang memiliki usaha dengan tujuan penggunaan untuk modal kerja ataupun investasi. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah (Bank Jateng) merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten / Kota se Jawa Tengah. Bank Jateng saat ini memiliki 37 Cabang dan 123 Cabang Pembantu (Capem) konvensional dan 4 Cabang Syariah serta 11 Capem yang tersebar diseluruh Kota dan Kabupaten se Jawa Tengah dan Jakarta DIY. Dalam mengelola usahanya masing – masing Kantor Cabang

Bank Jateng dibantu oleh Cabang Pembantu (Capem).

Bank Jateng Capem Margasari merupakan Cabang Pembantu dari Bank Jateng Cabang Slawi Kabupaten Tegal. Bank Jateng Capem Margasari berdiri pada 14 September 2014. Wilayah kerja Bank Jateng Margasari Meliputi Kecamatan Margasari, Kecamatan Balapulung, Kecamatan Pagerbarang dan Kecamatan Bumijawa. Tujuan dibukanya Capem Margasari adalah untuk meningkatkan ekspansi kredit, khususnya kredit produktif di wilayah Kabupaten Tegal Bagian selatan.

Pencapaian kinerja kredit Bank Jateng Capem Margasari secara total selalu tercapai lebih dari 100% dari target. Namun bila dilihat per item kreditnya, pencapaian kredit produktif

tidak selalu tercapai sesuai target. Tahun 2015 pencapaian target produktif sebesar 53,4%, tahun 2016 sebesar 98,7%. hal ini dikarenakan tahun 2015 dan 2016 adalah tahun tahun awal pembukaan kantor Margasari. Tahun 2017 pencapaian kredit produktif sebesar 142% melebihi dari total pencapaian kredit dan juga diatas pencapaian kredit konsumtif. Melihat dari kinerja pencapaian kredit produktif yang bagus ini, maka perlu kiranya mengetahui faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari.

Faktor internal yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit dapat berasal dari faktor pribadi dan Faktor sosial. Faktor pribadi dapat berupa usia, tahap siklus hidup, situasi ekonomi, gaya hidup dan pendapatan. Sedangkan faktor psikologis dapat berupa motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan, dan sikap. Faktor eksternal mempengaruhi keputusan pengambilan kredit dapat berasal dari Faktor sosial dan faktor dari perbankan dalam hal ini suku bunga dan pelayanan Bank terhadap nasabah.

Dalam beberapa refrensi penelitian seperti penelitian Pranata, Gerry dan Widarno, Bambang. (2014) dan Chrisanti, Yulita Martha dan Saryadi (2016) ditemukan adanya berpengaruh positif pendapatan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah. Sedangkan penelitian Rahman, Ikhlasul, dkk. (2017) menemukan bahwa pendapatan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah. Mendasari dari penemuan penelitian diatas peneliti ingin mengetahui pengaruh pendapatan terhadap keputusan pengambilan kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari.

Pendidikan merupakan faktor internal yang diduga mempengaruhi keputusan pengambilan kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Berdasarkan hasil penelitian Pranata, Gerry dan Widarno, Bambang. (2014) ditemukan bahwa pendidikan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah. Sedangkan menurut Rahman, Ikhlasul, dkk. (2017) menemukan bahwa pendidikan berpengaruh negatif terhadap keputusan Pengambilan kredit oleh nasabah. Penelitian Messah, Omboi Bernard dan Wangai, Priscilla N. (2011) menemukan adanya pengaruh positif pendidikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah.

Faktor eksternal yang diduga sangat berpengaruh terhadap pengambilan keputusan kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari adalah Suku bunga. Berdasarkan penelitian dari Kepramaren, Putu dkk. (2017), Agilwaseso, Satriyo, dkk. (2014), Transistari, Ralina dan Wahyuningsih, Tri Harsini. (2013) dan Chrisanti, Yulita Martha dan Saryadi

(2016) menemukan adanya pengaruh positif suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah. Namun penelitian Pranata, Gerry dan Widarno, Bambang. (2014), Messah, Omboi Bernard dan Wangai, Priscilla N. (2011) menemukan adanya pengaruh negatif suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah. Syukrina, Viola dan Jansrosli, (2017) dan Rahman, Ikhlasul, dkk. (2017) menemukan bahwa suku bunga tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Faktor ekteernal terahir yang berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari adalah kualitas layanan. kualitas layanan merupakan tingkat layanan yang diharapkan konsumen (*expected service*) terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived services*). Berdasarkan hasil penelitian Agilwaseso, Satriyo, dkk. (2014), Transistari, Ralina dan Wahyuningsih, Tri Harsini. (2013) dan Chrisanti, Yulita Martha dan Saryadi (2016) kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Berdasarkan pemaparan beberapa ahli, hasil penelitian terdahulu dan kondisi kredit di Bank Jateng Capem Margasari, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan, Dan Pendidikan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif Di Bank Jateng Capem Margasari**”.

### Perumusan Masalah

Berdasarkan kondisi nasabah kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari dan hasil penelitian beberapa peneliti terdahulu, terdapat beberapa rumusan masalah. Rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan Bank berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah di Bank Capem Margasari.
2. Apakah suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah di Bank Capem Margasari.
3. Apakah Pendapatan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah di Bank Capem Margasari.
4. Apakah Pendidikan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah di Bank Capem Margasari.

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengaruh kualitas layanan Bank terhadap keputusan pengambilan

kredit oleh nasabah di Bank Capem Margasari.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengaruh suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah di Bank Capem Margasari.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengaruh pendapatan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah di Bank Capem Margasari.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengaruh pendidikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah di Bank Capem Margasari.

## 2. Tinjauan Pustaka Dan Hipotesis

### Keputusan Pembelian

Menurut Kotler (2009) keputusan pembelian adalah keputusan seseorang terhadap pilihan yang diyakini akan memuaskan dan berani menanggung resiko yang akan timbul terhadap penggunaan atau pembelian suatu produk barang dan jasa. Keputusan pembelian merupakan kumpulan keputusan terorganisir yang diambil oleh konsumen. Menurut Kotler (2009) terdapat lima tahap dalam keputusan membeli. Tahapan tersebut terdiri dari : Pengenalan masalah, Pencarian informasi, Penilaian dan seleksi terhadap alternatif pembelian, Keputusan pembelian, Perilaku purna pembelian

### Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Boomas (dalam Tjiptono, 2012) kualitas layanan adalah penilaian harapan konsumen terhadap penyaluran jasa yang diperoleh. Menurut Band (dalam Tjiptono, 2012) kualitas layanan adalah perseptif yang dimiliki nasabah terhadap layanan suatu perusahaan. Menurut Kotler (2012) kualitas layanan merupakan tingkat layanan yang diharapkan konsumen (*expected service*) terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived services*). Kualitas layanan menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2012) adalah kondisi yang diharapkan terpenuhi terhadap suatu produk barang dan jasa. Dalam usaha industri jasa kualitas layanan merupakan pembeda antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011) kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangibles*, adalah segala aspek yang terlihat yang terdiri dari keadaan fisik, fasilitas, perlengkapan dan sarana prasarana yang terlihat yang digunakan untuk melayani konsumen.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam melayani konsumen secara cepat dan tepat perihal permasalahan yang dihadapi oleh

konsumen sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

- c. *Responsiveness* (keikutsertaan), yaitu sikap karyawan yang sigap untuk membantu permasalahan yang dihadapi konsumen secara tepat dan cepat.
- d. *Assurance*, yaitu kemampuan suatu perusahaan yang diaplikasikan oleh para karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen merasa aman dalam bertransaksi. Hal ini dilakukan dengan cara menanamkan menanamkan kepercayaan konsumen kepada perusahaan.
- e. *Empathy*, yaitu sikap kepedulian yang diberikan perusahaan kepada konsumen melalui karyawannya berupa perhatian lebih, komunikasi yang mendalam dalam pelayanan terhadap konsumen.

### Suku Bunga

Menurut Kasmir (2008) bunga Bank merupakan balas jasa yang diperoleh bank maupun nasabah yang menggunakan produk bank dengan berdasar prinsip bank konvensional. Bunga bank terdiri dari dua jenis, yaitu :

- a. Bunga simpanan, yaitu imbal jasa yang diberikan bank kepada nasabah karena telah menyimpan uangnya di bank.
- b. Bunga pinjaman, yaitu imbal jasa yang diberikan nasabah kepada bank karena telah meminjam uang kepada bank.

### Pendapatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pendapatan merupakan hasil kerja dari usaha dan sebagainya. Menurut kamus manajemen pendapatan merupakan uang yang diperoleh perusahaan, organisasi maupun perorangan dalam bentuk laba, bunga, upah, gaji, ongkos, sewa, dan komisi. Menurut Winardi (Prasetijo, Ristiyanti, dan Prof. John J.O.I Ilhalauw: 2005), pendapatan adalah penghasilan seseorang yang diperoleh pada waktu tertentu dari jasa produksi maupun harta kekayaannya. Secara umum Pendapatan merupakan sejumlah penghasilan yang diperoleh masyarakat atas prestasi kerjanya dalam periode tertentu, baik harian, mingguan, bulanan maupun tahunan. Pendapatan dibagi menjadi 2 jenis yaitu : Pendapatan atau penghasilan yang diperoleh dari usaha pokok (usaha utama) dan Pendapatan atau penghasilan yang diperoleh dari luar usaha pokok (usaha sampingan).

Sumber – sumber pendapatan dibagi menjadi 3 yaitu: Gaji dan upah, Asset produktif, Pendapatan dari pemerintah. Pendapatan dibagi kedalam enam kategori, yaitu: upah/gaji, laba usaha sendiri, laba perusahaan (perseroan), sewa atas jasa yang

diterima oleh pemilik, penghasilan campuran, bunga atau balas jasa untuk pemakaian faktor produksi uang

**Pendidikan**

Menurut Undang – undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 pendidikan merupakan proses belajar dalam rangka pengembangan potensi diri yang dilaksanakan secara sadar dan terencana. Secara umum pendidikan dibagi dalam dua jenis yakni: Pendidikan Formal, Pendidikan informal

Jalur pendidikan sekolah (pendidikan formal) terdapat jenjang pendidikan sekolah. Jenjang pendidikan Menurut Undang - undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 pasal 1 adalah tahapan pendidikan yang telah ditetapkan berdasarkan tujuan yang akan dicapai, kemampuan yang dikembangkan dan tingkat perkembangan peserta didik. Jenjang pendidikan sekolah terdiri dari beberapa jenjang, yaitu: Pendidikan prasekolah, Pendidikan dasar, Pendidikan Menengah dan Pendidikan Tinggi

**Bank**

Menurut kasmir (2008) Bank adalah badan usaha keuangan yang bermotifkan profit dan sosial. Secara umum pengertian bank adalah lembaga keuangan dengan fungsi sebagai perantara antara nasabah yang memiliki uang dengan yang membutuhkan uang dengan tujuan memperoleh profit.

Menurut Kasmir (2008) bank memiliki beberapa fungsi yakni : Fungsi tabungan, Fungsi penyimpan kekayaan, Fungsi likuiditas, Fungsi Kredit, Fungsi pembayaran, Fungsi resiko dan Fungsi moneter dan kebijakan keuangan

**Kredit**

Menurut Kasmir (2008) kredit adalah kesepakatan pihak Bank dengan pihak lain berupa penyediaan dana pada waktu tertentu disertai bunga terhadap pemakaian dana tersebut. Secara umum kredit adalah kepercayaan yang diberikan kepada Bank / pemilik dana kepada peminjam sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati pada waktu tertentu beserta berbagai resiko yang ada disertai dengan imbalan jasa.

Hipotesis :

**H1** : Diduga Kualitas Layanan (X1) berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari

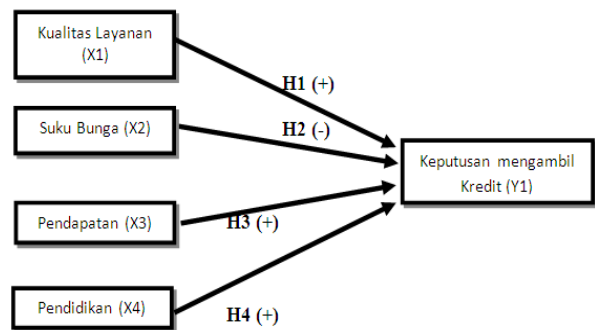
**H2** : Diduga Suku Bunga (X2) berpengaruh negatif terhadap keputusan mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari

**H3** : Diduga Pendapatan (X3) berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari

**H4** : Diduga Pendidikan (X2) berpengaruh Positi terhadap keputusan mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari

**3. Model Penelitian**

Model penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model penelitian

**4. Metode Penelitian**

**Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini merupakan penelitian langsung dilapangan dengan menggunakan metode survey. Ruang lingkup penelitian ini adalah Nasabah Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari yang terdiri dari Nasabah Kredit Usaha Produktif (KUP), Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR), Nasabah Kredit Mitra Jateng 25 (KMJ Mitra 25) sampai dengan 30 Juni 2018.

**Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah yang mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *proporsional random sampling*. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 164 responden. Dengan menggunakan rumus Sloven didapat jumlah sampel sebesar 63 responden.

**Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil pengumpulan data secara langsung kepada responden dengan menggunakan kuesioner serta pengamatan dan diskusi dilapangan.

**Teknik Analisis data**

a. **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut Ghazali (2007) Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesiner tersebut. Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Suatu kuesioner dikatakan tidak valid jika nilai korelasi r hitung lebih kecil dari r tabel

### b. Uji Reliabilitas

Uji *Reliabilitas* adalah uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil alat ukur dapat dipercaya. Uji ini dilakukan dengan menguji koefisien  $\alpha$  ( $\alpha$ ).  $\alpha$  dinilai reliabel jika lebih besar dari 0,7 artinya kuesioner dapat digunakan dan dipercaya dalam penelitian.

### c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F Statistik)

Uji F statistik digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel. Uji F diketahui dengan cara sebagai berikut : Fhitung < Ftabel atau signifikan F < 0,05 Maka Ho diterima dan Ha ditolak, berarti tidak ada pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Fhitung > Ftabel atau signifikan F < 0,05 Maka Ho ditolak dan Ha diterima, berarti ada pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

### d. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk menguji seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R<sup>2</sup> berkisar antara nol dan satu.

### e. Uji Regresi Linear Berganda

Untuk metode analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 16. Model linear dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \mu_i$$

Dimana :

Y	= Keputusan Mengambil Kredit (variabel dependen)
X1	= Kualitas Layanan
X2	= Suku Bunga
X3	= Pendapatan
X4	= Pendidikan
$\alpha$	= <i>Konstanta</i>
$\beta$	= <i>Koefisien Pengganggu</i>
$\mu_i$	= <i>Error / Faktor Pengganggu</i>

### f. uji normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan Uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (Uji K-S). Data dikatakan normal apabila hasil dari uji K-S memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dalam penelitian dianggap tidak normal

### g. Uji t statistik

Uji t statistik digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial atau individu terhadap variabel terikat dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Uji t statistik memiliki kriteria sebagai berikut: t hitung < t tabel atau nilai signifikan t < 0,05

Maka dinyatakan tidak signifikan yang berarti secara parsial variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. t hitung > t tabel atau nilai signifikan t < 0,05 Maka dinyatakan signifikan yang berarti secara parsial variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

## 5. Hasil dan Pembahasan

### Deskripsi Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah yang mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 63 responden dengan rincian sampel responden Kredit KUP sejumlah 32 responden, KUR 7 responden dan Kredit KMJ25 24 responden. Jumlah Responden dengan pendidikan SD sebesar 15%, SMP 22%, SMA 42%, D3 1% dan Sarjana 17%. Sebanyak 54% responden berjenis kelamin laki – laki dan sebesar 46% responden berjenis kelamin perempuan.

### Analisis Data

#### a. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan metode *person correlation* didapatkan hasil bahwa angka r hitung pada semua butir item variabel Kualitas Layanan lebih besar dari r tabel sebesar 0,248 (nilai r tabel untuk n=63) karena r hitung > r tabel, maka dapat disimpulkan semua indikator tersebut adalah valid

#### b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas konsistensi internal dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*, didapat hasil pengujian yang menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah konsisten.

#### c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F Statistik)

Dari data hasil uji F statistik dapat disimpulkan bahwa bahwa nilai nilai signifikansi berada pada angka 0,00 yang berarti bahwa secara bersama – sama variabel Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan dan Pendidikan berpengaruh terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari.

#### d. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Dari data hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diperoleh angka 0,850 pada adjusted R square yang artinya bahwa variabel Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan dan Pendidikan berpengaruh terhadap Keputusan nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari berpengaruh sebesar 85% sedangkan sisanya 15% keputusan mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### e. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada perhitungan analisis regresi linear berganda dapat dimasukkan dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 0,231 + 0,728 X_1 - 0,203 X_2 + 0,035 X_3 + 0,370 X_4 + e$$

Dari nilai signifikansi dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Angka signifikansi Kualitas layanan (X1) sebesar 0,000 dengan koefisien positif, artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari.
- 2) Angka signifikansi suku bunga (X2) sebesar 0,000 dengan koefisien negatif, artinya bahwa suku bunga berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari.
- 3) Angka signifikansi Pendapatan (X3) sebesar 0,265 dengan koefisien positif, artinya bahwa Pendapatan tidak berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari.
- 4) Angka signifikansi Pendidikan (X4) sebesar 0,000 dengan koefisien positif, artinya bahwa Pendidikan Positif berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari.

### f. uji normalitas

Dari data hasil uji normalitas K-S diperoleh hasil nilai signifikansi pada asymp .Sig (2-tailed) 0,952 yang artinya lebih dari 0,05. Hal ini berarti bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki distribusi normal

### Pengujian Hipotesis

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Dari data tabel 5.8 hasil uji regresi linear berganda diperoleh angka t hitung sebesar 5,941 lebih besar dari t tabel 1,666 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan koefisien positif yang artinya kualitas layanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Hal ini berarti Hipotesis 1 **(H1) diterima**.

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa suku bunga berpengaruh negatif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Dari data tabel 5.8 hasil uji regresi linear berganda diperoleh angka t hitung sebesar 4.192 lebih besar dari t tabel 1,666 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan koefisien negatif yang artinya suku bunga berpengaruh negatif terhadap Keputusan Nasabah

Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Hal ini berarti Hipotesis kedua **(H2) diterima**.

Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa pendapatan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Dari data tabel 5.8 hasil uji regresi linear berganda diperoleh angka t hitung sebesar 1,125 lebih kecil dari t tabel 1,666 dan signifikansi  $0,265 > 0,05$  yang artinya Pendapatan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Hal ini berarti Hipotesis kedua **(H3) ditolak**.

Hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa pendidikan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Dari data tabel 5.8 hasil uji regresi linear berganda diperoleh angka t hitung sebesar 5,339 lebih besar dari t tabel 1,666 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan koefisien positif yang artinya pendidikan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Hal ini berarti Hipotesis 4 **(H4) diterima**.

### Pembahasan

Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari berarti bahwa apabila kualitas pelayanan di Bank Jateng Capem Margasari Meningkatkan, Maka akan membuat calon nasabah kredit produktif segera memutuskan untuk meminjam kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari.

Suku bunga berpengaruh negatif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari berarti bahwa semakin murah suku bunga kredit produktif yang ditawarkan oleh Bank Jateng Capem Margasari, maka akan membuat calon nasabah kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari segera memutuskan untuk meminjam kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari.

Dari hasil uji hipotesis penelitian didapatkan hasil bahwa Pendapatan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari. Pendapatan dipersepsikan responden cukup tinggi, hal ini tercermin pada besarnya nilai rata-rata variabel Pendapatan sebesar 4,20 yang artinya responden setuju bahwa pendapatan responden yang tinggi akan memperbaiki keuangan dan kemampuan mengangsur kredit responden

Pendidikan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari



mengandung arti bahwa semakin tinggi dan banyak pelatihan yang diterima dan diberikan kepada nasabah maka akan semakin membuat calon nasabah kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari segera memutuskan untuk meminjam kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari.

## 6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan dan Pendidikan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari.
- b. Suku Bunga berpengaruh negatif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari
- c. Pendapatan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari.
- d. Pendidikan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif di Bank Jateng Capem Margasari.

## DAFTAR PUSTAKA

Agilwaseso, Satriyo, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di PD BKK Pemasang*. Diponegoro Journal Of Social And Political Science.

Ajagbe, F A. 2012. *Analysis Of Access To And Demand For Credit By Small Scale Entrepreneurs; Evidence From Oyo State, Nigeria*. Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences (JETEMS) 3(3): 180-183 Scholarlink Research Institute Journals, 2012 (ISSN: 2141-7024)

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Prakti*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Chrisanti, Yulita Martha dan Saryadi. 2016. *Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Pendapatan Usaha Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Kasus Pada Nasabah BNI KCU Undip Semarang)* Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : BP Universitas Diponegoro

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kasmir, 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi, Rajawali Pers, Jakarta.

Kepramaren, Putu dkk. 2017. *Pengaruh Aset, Keuntungan, Lama Usaha, Persepsi Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Umkm Mengambil Kredit Perbankan Kota Denpasar*. Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian-Denpasar,

Kotler, Phillip 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, buku 2, edisi 1, Salemba Empat, Jakarta.

\_\_\_\_\_, Phillip. 2012. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta : Prehalindo.

Messah, Omboi Bernard dan Wangai, Priscilla N. 2011. *Factors Influence The Demand For Credit For Credit Among Small-Scale Investors: a case study of Meru Central District, Kenya*.

Pranata, Gerry dan Widarno, Bambang. 2014. *Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Q Pendapatan, Status Pekerjaan, Jangka Waktu Kredit Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Jumlah Pengambilan Kredit*. Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi Vol. 10, No. 2, Oktober 2014: 151 – 165

Prasetijo, Ristiyanti dan Prof. John J.O.I Illhalauw. (2005). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Rahman, Ikhlasul, dkk. 2017. *Analisis Pengaruh Tingkat Pendapatan, Tingkat Pendidikan, Suku Bunga, Penetrasi Demografis Dan Geografis Perbankan Terhadap Total Kredit Umkm (Studi Kasus Kota Dan Kabupaten Di Jawa Tengah Tahun 2011-2015)*. Diponegoro Journal Of Management Volume 6, Nomor 2, Halaman 1-14

Sugiyono. 2003. *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ketiga Penerbit: Alfabeta, Bandung

Syukrina, Viola dan Janrosli, 2017. *Analisis Pengaruh Aset, Jaminan Dan Suku Bunga Pinjaman Perbankan Terhadap Keputusan Kredit Para Pelaku Umkm Kecamatan Sekupang Batam*. Jurnal AKRAB JUARA Volume 2 Nomor 3 Edisi Agustus 2017 (40-48)

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.

Andi Transistari, Ralina dan Wahyuningsih, Tri Harsini. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Kredit Oleh Pelaku Usaha Kecil Menengah Di Kabupaten Sleman (Kasus Pada Debitur Bank Umum Dan Bank Perkreditan Rakyat)*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi Vol. 4, No. 2, Desember 2013, 165 – 176