

ANALISIS PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA KREDIT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KREDIT

Ilham Hermawan¹, Dini Elida Putri², Fenisi Resty³

Universitas Dharmas Indonesia¹²³

Page | - 46 -

Correspondence Email : hermawaniilham413@gmail.com.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis serta mengetahui pengaruh yang ditimbulkan oleh tingkat suku bunga kredit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah kredit (studi kasus nasabah kantor pusat koperasi LPN Multi Usaha di Nagari Kurnia Selatan). Metode analisis pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengambilan data menggunakan kuisioner. populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 415 responden dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 186 yang merupakan nasabah kredit di Nagari Kurnia Selatan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga kredit berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah kredit. Selain itu terdapat pengaruh tidak signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah kredit. Berdasarkan hasil uji F diperoleh hasil bahwa tingkat suku bunga kredit (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah kredit (Y) pada Koperasi LPN Multi Usaha di Nagari Kurnia Selatan.

ABSTRACT

This research was conducted to identify and analyze and determine the influence of interest rates and service quality on credit customer loyalty (a case study of customers at the head office of the LPN Multi Usaha cooperative in Nagari Kurnia Selatan). The analytical method in this study is a quantitative method by collecting data using a questionnaire. The population in this study was 415 respondents and the sample in this study was 186, who were credit customers in Nagari Kurnia Selatan. Based on the results of research that has been done by researchers, it can be concluded that credit interest rates have a significant effect on the dependent variable, namely credit customer loyalty. In addition, there is a non-significant influence between service quality variables on credit customer loyalty. Based on the results of the F test, it was found that the credit interest rate (X1) and service quality (X2) had a significant simultaneous effect on credit customer loyalty (Y) in the Multi-Business LPN Cooperative in Nagari Kurnia Selatan.

Keywords: Credit Interest Rates, Service Quality, and Credit Customer Loyalty

PENDAHULUAN

Perkembangan gerakan koperasi di Indonesia mengalami pasang surut yang luar biasa. Banyak koperasi yang tenggelam dari pada yang tetap eksis bertahan, sehingga dapat dikatakan "hidup segan mati tak mau". Namun masih ada pula koperasi yang tetap bertahan dengan pengelolaan yang baik. Jenis koperasi yang berkembang di Indonesia ada beragam, antara lain koperasi simpan pinjam, koperasi serba usaha, koperasi pegawai negeri, koperasi sekolah, dan koperasi unit desa.

Menurut Kotler (2017) menjelaskan bahwa loyalitas sebagai komitmen yang dipegang untuk membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa yang disukai di masa yang akan mendatang meskipun ada pengaruh situasional dan tindakan atau upaya pemasaran untuk beralih. Dengan meningkatnya persaingan dipasar, loyalitas pelanggan telah menjadi faktor penentu dalam jangka panjang keuntungan bisnis. Loyalitas pelanggan tinggi akan berdampak pada tingginya hambatan para pesaing untuk memasuki pasar. Loyalitas pelanggan memberikan kontribusi untuk mengurangi biaya pemasaran.

Pengertian suku bunga menurut Sunariyah (2013) adalah "harga dari pinjaman". Suku bunga dinyatakan sebagai persentase uang pokok per unit waktu. Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur. Besarnya tingkat suku bunga bervariatif sesuai dengan kemampuan debitur dalam memberikan tingkat pengembalian kepada kreditur. Tingkat suku bunga tersebut dapat menjadi salah satu pedoman investor dalam pengembalian keputusan investasi pada pasar modal. Sebagai wahana alternatif investasi, pasar modal menawarkan suatu tingkat pengembalian (return) pada tingkat resiko tertentu.

Kualitas Pelayanan menurut Kasmir(2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap konsumen, karena merasa nyaman dan dihormati. Sehingga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan, dengan begitu akan membangun loyalitas nasabah.

Tingkat suku bunga yang ditetapkan oleh Koperasi LPN Multi Usaha setiap nasabah berbeda-beda, semakin besar jumlah pinjaman maka semakin kecil bunga pinjamannya. dan sebaliknya semakin kecil jumlah pinjaman maka tingkat suku bunganya tinggi. dengan ini tingkat suku bunga yang ada di koperasi lebih tinggi dibandingkan suku bunga pada pinjaman KUR. Kemudian dengan tingkat suku bunga yang tidak *flat* ini apakah akan membuat nasabah Koperasi LPN Multi Usaha tetap melakukan sikap yang loyal atau sebaliknya.

Permasalahan yang ada dalam kualitas pelayanan pinjaman di Koperasi LPN Multi Usaha adalah masih kurangnya sarana dalam pemasaran seperti brosur pinjaman kredit yang belum tersedia, hal ini membuat nasabah kurang mengerti jika ingin mengajukan pinjaman di Koperasi LPN Multi Usaha yang mana belum mengetahui berapa tingkat bunga dengan plafond yang ingin dipinjamnya, oleh karena itu nasabah harus datang langsung ke kantor untuk menanyakan kepada pihak AO tentang tingkat bunga dengan plafond yang ingin dipinjamnya. Selain itu permasalahannya yaitu dengan fasilitas ruang tunggu yang masih terbatas, membuat nasabah sering berdiri didalam ruang dan diluar ketika menunggu dipanggil karena tidak sedia tempat duduk.

Tingkat suku bunga kredit dan kualitas pelayanan yang diberikan atau ditawarkan oleh koperasi yang bersangkutan merupakan salah satu faktor yang harus

dipertimbangkan. Tingkat suku bunga yang menarik, kompetitif serta pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas para nasabah Koperasi LPN Multi Usaha.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian menggunakan penelitian data kuantitatif dan dibantu dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner. Objek Penelitian ini dilakukan pada Koperasi LPN Multi Usaha Nasabah di Nagari Kurnia Selatan. Penelitian ini dilakukan pada Koperasi LPN Multi Usaha yang beralamatkan di Jl Poros Koto Mulia, Nagari Kurnia Selatan, Kecamatan Sungai Rumbai, Kabupaten Dharmasraya, Sumatera Barat.

Menurut (Sugiyono, 2015) populasi merupakan area yang terdiri atas topik yang memiliki karakteristik dan kualitas yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian menghasilkan kesimpulan. Jumlah populasi pada penelitian ini merupakan nasabah Koperasi LPN Multi Usaha pada Januari 2019 sampai Maret 2023 di Nagari Kurnia Selatan yang berjumlah 415 nasabah kredit.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *probability sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel secara acak/random (*random sampling*) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur/anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dikarenakan responden memiliki beberapa kriteria - kriteria tertentu untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Kriteria pengambilan sampel yang dirumuskan dalam penelitian ini:

1. Nasabah kredit Koperasi LPN Multi Usaha
2. Nasabah kredit daerah Kurnia Selatan

Berdasarkan tabel Isaac dan Michael dengan jumlah populasi 415 dan taraf kesalahan (*significance level*) 5% maka dapat ditentukan untuk jumlah sampel sebesar 186. Penentuan sampel pada penelitian ini adalah nasabah Koperasi LPN Multi Usaha pada Nagari Kurnia Selatan sebanyak 186 orang.

Sumber data pada penelitian ini adalah peneliti memilih menggunakan data primer, data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Nasabah Koperasi LPN Multi Usaha di Nagari Kurnia Selatan dengan menyebarkan kuisioner. Dikarenakan pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan data primer untuk melihat apakah terdapat pengaruh bunga kredit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah koperasi LPN multi usaha . Maka data yang dipersiapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuisioner mengenai bunga kredit.
2. Kuisioner mengenai kualitas pelayanan.
3. Kuisioner mengenai loyalitas nasabah.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket atau kuisioner.

Adapun teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Uji Validitas. (Hidayat, 2012) Uji Validitas adalah Uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur suatu kuisioner. Sebuah kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut.
2. Uji Reliabilitas. Menurut (Sujarwani, 2016) kehandalan merupakan ukuran skala keseimbangan dan kestabilan responden dalam memberi jawaban

terhadap hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi variable dan dibentuk dalam bentuk kuisioner.

3. Uji Normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.
4. Uji Multikolinieritas. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas (independen).
5. Uji Heterokedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan lain.
6. Analisis Deskriptif. Yaitu statistik dimana dengan data yang sudah terkumpul seadanya kemudian dianalisa dengan cara mendeskripsikannya (Sugiyono, 2012).
7. Analisis Regresi Linear Berganda. Model regresi linier berganda (multi linier regression method). Digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan dari suatu variabel dependen (terikat) dan lebih dari satu variabel independen (bebas).
8. Uji Parsial (Uji T). Uji t bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel independen X1 (Pengaruh bunga kredit) dan X2 (Kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen Y (Loyalitas Nasabah).
9. Uji Simultan (Uji F). Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.
10. Uji Koefisien Determinasi (R^2). Analisis ini digunakan untuk menentukan jumlah atau persentase variabel bebas dalam model regresi yang secara bersama-an terhadap variabel terikat (Wibowo, 2012).

Page | - 49 -

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Tingkat Suku Bunga Kredit	X1.1	0,488	0,1443	Valid
	X1.2	0,546	0,1443	Valid
	X1.3	0,557	0,1443	Valid
	X1.4	0,479	0,1443	Valid
	X1.5	0,452	0,1443	Valid
	X1.6	0,486	0,1443	Valid
	X1.7	0,476	0,1443	Valid
	X1.8	0,466	0,1443	Valid
	X1.9	0,478	0,1443	Valid
Variabel	Item Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,613	0,1443	Valid
	X2.2	0,635	0,1443	Valid
	X2.3	0,449	0,1443	Valid
	X2.4	0,447	0,1443	Valid
	X2.5	0,499	0,1443	Valid
	X2.6	0,500	0,1443	Valid
	X2.7	0,423	0,1443	Valid
	X2.8	0,408	0,1443	Valid
	X2.9	0,374	0,1443	Valid
	X2.10	0,324	0,1443	Valid
	X2.11	0,474	0,1443	Valid
	X2.12	0,273	0,1443	Valid

CAKRAWALA

Management Business Journal [CM-BJ]

Volume 7 Nomor 1 Tahun 2024

X2.13	0,560	0,1443	Valid
X2.14	0,369	0,1443	Valid
Item Pernyataan			
Variabel	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Loyalitas Nasabah			
Y.1	0,531	0,1443	Valid
Y.2	0,504	0,1443	Valid
Y	Y.3	0,511	Valid
	Y.4	0,508	Valid
	Y.5	0,524	Valid
	Y.6	0,539	Valid
	Y.7	0,485	Valid
	Y.8	0,517	Valid

Page | - 50 -

Sumber : Data olah Spss 20.0, 2023

Pada penelitian ini, sampel yang digunakan adalah 186 responden, dengan *degree of freedom* (*df*) = 186-2-1 = 183 sehingga diperoleh nilai *r-tabel* sebesar 0,1443 dengan taraf signifikansi (α) = 5% atau 0,05. Dari hasil uji validitas, diketahui bahwa *rhitung* > *r tabel* dengan *r tabel* 0,1443. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua butir soal kuesioner dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Ketentuan Reliabel	Cronbach's Alpha	Hasil	Kesimpulan
1	Tingkat Suku Bunga Kredit	0,60	0,607	Reliabel	Semua data Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0,60	0,708	Reliabel	
3	Loyalitas Nasabah	0,60	0,603	Reliabel	

Sumber : Data olah Spss 20.0, 2023

Berdasarkan tabel diatas terlihat seluruh instrumen berdasarkan analisis reliabilitas variabel penelitian menunjukkan bahwa nilai (crombach's alpha) untuk variabel tingkat suku bunga kredit (*X*1) adalah 0,607 dan kualitas pelayanan (*X*2) adalah 0,708 dan loyalitas nasabah (*Y*) adalah 0,603, untuk itu seluruh variabel bisa dikatakan reliabel atau handal.

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N		186
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,23410780
	Absolute	,065
Most Extreme Differences	Positive	,046
	Negative	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		,890
Asymp. Sig. (2-tailed)		,407

a. Test distribution is Normal.

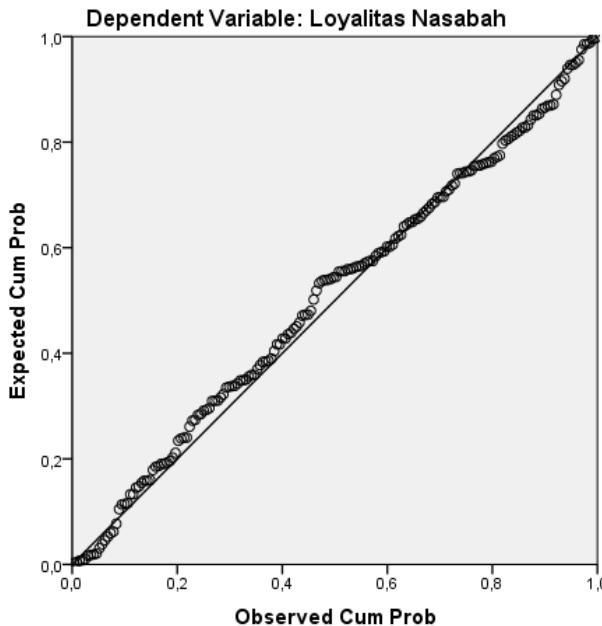
b. Calculated from data.

Sumber : Data olah Spss 20.0, 2023

Berdasarkan output SPSS tersebut diketahui bahwa nilai signifikan asymp sig (2-tailed) 0,407 lebih besar dari 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalis Kolmogorov smirnov diatas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, dengan demikian asumsi atau persyaratan normalis dalam model regresi sudah terpenuhi.

Page | - 51 -

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Hasil uji Normalitas

Dari hasil uji normalitas pada Gambar 1. Diatas menunjukan bahwa adanya persebaran data (titik) pada sumbu diagonal yang terlihat sangat mendekati garis diagonal. Syarat dalam uji normalitas jika persebaran data (titik) mengikuti atau mendekati garis diagonal, maka data penelitian berdistribusi berifat normal.

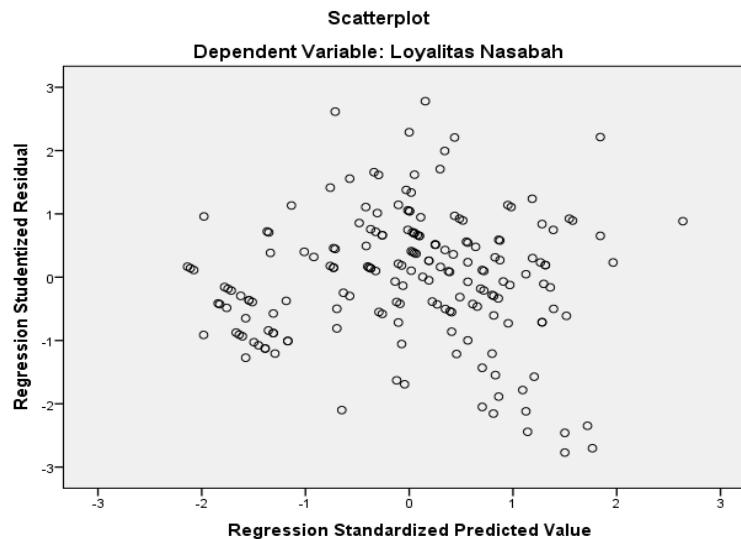
Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,833	1,808		5,993	,000		
	Tingkat Suku Bunga Kredit	,583	,049	,678	11,934	,000	,945	1,058
	Kualitas Pelayanan	-,046	,034	-,077	-1,358	,176	,945	1,058

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber : Data olah Spss 20.0, 2023

Dari hasil tabel di atas, yang akan dinilai adalah nilai tolerance dan VIF nya, dapat dilihat bahwa nilai tolerance tingkat suku bunga kredit (X1) dan kualitas pelayanan (X2,) lebih $> 0,10$ dan nilai VIF nya < 10 . Artinya hasil pengujian ini tidak terjadi multikolinearitas.



Page | - 52 -

Gambar 2. Hasil uji Heteroskedastisitas

Dari hasil uji heteroskedastisitas pada Gambar 2. Diatas dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu dan tersebar diatas maupun bawah angka 0 pada sumbu Y. Ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode gletjser.

Tabel 5. Uji Heterokedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,011	,046	,236	,813
	Tingkat Suku Bunga Kredit	,001	,001	,068	,898
	Kualitas Pelayanan	,001	,001	,119	1,579
a. Dependent Variable: ABS_RES					

Sumber : Data olah Spss 20.0, 2023

Dari hasil tabel *coeffisiens* diatas yang di lihat adalah nilai signifikansinya, variabel independen tingkat suku bunga kredit memiliki nilai signifikan $0,370 > 0,05$, maka variabel tingkat suku bunga kredit dalam penelitian ini terjadi heteroskedastisitas. Untuk variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan $0,116$

CAKRAWALA

Management Business Journal [CM-BJ]

Volume 7 Nomor 1 Tahun 2024

> 0,05, maka bisa dikatakan model penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedatisitas.

Tabel 6. Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tingkat Suku Bunga Kredit	186	17	41	27,24	5,032
Kualitas Pelayanan	186	30	61	46,20	7,324
Loyalitas Nasabah	186	16	37	24,61	4,327
Valid N (listwise)	186				

Sumber : Data olah Spss 20.0, 2023

Page | - 53 -

Dari tabel diatas, dapat digambarkan disrtibusi data dari masing-masing variabel, yaitu :

- Variabel tingkat suku bunga kredit (X_1) di deskripsikan bahwa nilai minimum 17 sedangkan nilai maksimum 41, nilai rata-rata sebesar 27,24 dan standar deviasinya 5,032.
- Variabel kualitas pelayanan (X_2) di deskripsikan bahwa nilai minimum 30 sedangkan nilai maksimum 61, nilai rata-rata sebesar 46,20 dan standar deviasinya 7,324.
- Variabel loyalitas nasabah (Y) di deskripsikan bahwa nilai minimum 16 sedangkan nilai maksimum 37, nilai rata-rata sebesar 24,61 dan standar deviasinya 4,327.

Tabel 7. Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	10,833	1,808		5,993	,000
1	Tingkat Suku Bunga Kredit	,583	,049	,678	11,934	,000
	Kualitas Pelayanan	-,046	,034	-,077	-1,358	,176

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber : Data olah Spss 20.0, 2023

CAKRAWALA

Management Business Journal [CM-BJ]

Volume 7 Nomor 1 Tahun 2024

Berdasarkan tabel 7. di atas maka dapat dilihat persamaan regresinya yaitu :

$$Y = 10,833 + 0,583X_1 - 0,046X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 10,833 artinya apabila tingkat suku bunga kredit dan kualitas pelayanan sebesar 0, maka loyalitas nasabah sebesar 10,833. Hasil ini signifikan pada alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$.
2. Apabila tingkat suku bunga kredit sebesar 0,583, artinya dengan asumsi. Kualitas pelayanan bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap peningkatan tingkat suku bunga kredit sebesar 1 satuan akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,583, hasil ini signifikan pada alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$.
3. Apabila kualitas pelayanan sebesar -0,046. Dengan asumsi tingkat suku bunga kredit bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap penurunan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan penurunan loyalitas nasabah sebesar -0,046. Hasil ini tidak signifikan pada alpha 5% yaitu $0,176 > 0,05$.

Page | - 54 -

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,833	1,808		5,993	,000
	Tingkat Suku Bunga Kredit	,583	,049	,678	11,934	,000
	Kualitas Pelayanan	-,046	,034	-,077	-1,358	,176

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber : Data olah Spss 20.0, 2023

Berdasarkan tabel 8. diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit (X_1) Terhadap Loyalitas Nasabah.

Terlihat t_{hitung} sebesar 11,934 dan t_{tabel} 1,653 dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($11,934 > 1,653$) ini menunjukkan variabel bebas tingkat suku bunga kredit berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah. Dan tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,000 < 0,05$) Maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya tingkat suku bunga kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

- Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Loyalitas Nasabah.

Terlihat t_{hitung} sebesar -1,358 dan t_{tabel} 1,653 dimana t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-1,358 < 1,653$) ini menunjukkan variabel bebas kualitas pelayanan berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah. Dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,176 > 0,05$) Maka dapat diperoleh H_0 diterima dan H_1 ditolak artinya kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.

CAKRAWALA

Management Business Journal [CM-BJ]

Volume 7 Nomor 1 Tahun 2024

Tabel 9. Uji Simultan (Uji F)

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1529,130	2	764,565	72,30	,000 ^b
1 Residual	1934,999	183	10,574		
Total	3464,129	185			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga Kredit

Sumber : Data olah Spss 20.0, 2023

Page | - 55 -

Dari tabel 4.18 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} ($72,308 > 3,05$). Nilai F 72,308 dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Maka diperoleh H_0 ditolak dan H_3 diterima, yang berarti hal ini dilakukan secara bersama-sama antara tingkat suku bunga kredit dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Tabel 10. Hasil Uji Determinasi

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,664 ^a	,441	,435	3,252

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga Kredit

Sumber : Data olah Spss 20.0, 2023

Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai Adjusted R square sebesar 0,435 dikategorikan kuat karena lebih dari 0,33, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan variabel tingkat suku bunga kredit (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,435. Yang artinya bahwa pengaruh variabel tingkat suku bunga kredit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah sebesar 43,5 % sedangkan 56,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN.

Analisis Keterkaitan Variabel Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Loyalitas Nasabah

Analisis variabel tingkat suku bunga kredit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi LPN Multi Usaha. Ditunjukan dengan hasil pengolahan data t_{hitung} sebesar 11,934 dan t_{tabel} sebesar 1,653 sehingga t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($11,934 > 1,653$) dan dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima. Jadi dapat diketahui bahwa variabel tingkat suku bunga kredit berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Sesuai dengan pembahasan diatas dapat diartikan bahwa apabila suku bunga kredit meningkat maka akan meningkatkan loyalitas nasabah pada Koperasi LPN Multi Usaha atau sebaliknya apabila suku bunga kredit menurun maka akan

menurunkan loyalitas nasabah. Hal ini juga dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang dimana jawaban tertinggi adalah pernyataan "Prosedur pembayaran denda atas keterlambatan angsuran kredit nasabah tidak memberatkan nasabah". Hal ini dikarenakan koperasi tidak memberatkan prosedur pembayaran denda atas keterlambatan angsuran kredit pada nasabah.

Penelitian ini di dukung oleh (Hasiolan & Sutadi, 2019) hasil statistik uji t variabel tingkat suku bunga kredit diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,173 dan t_{tabel} 1,661 sehingga t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,173 > 1,661$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,247 maka hipotesis yang menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh positif tingkat suku bunga kredit terhadap loyalitas nasabah di BPR Nusamba Cepiring Unggaran. Hal ini berarti bahwa apabila suku bunga kredit meningkat maka akan menurunkan loyalitas nasabah atau sebaliknya apabila suku bunga kredit menurun maka akan meningkatkan loyalitas nasabah pada BPR Nusamba Cepiring Unggaran.

Analisis Keterkaitan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Analisis variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi LPN Multi Usaha. Ditunjukan dengan hasil pengolahan data thitung sebesar -1,358 dan t_{tabel} sebesar 1,653 sehingga t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($-1,358 < 1,653$) dan dengan nilai signifikansi $0,176 > 0,05$.dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima H_1 ditolak. Jadi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Sesuai dengan pembahasan diatas dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat maka akan meningkatkan loyalitas nasabah pada Koperasi LPN Multi Usaha atau sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka akan menurunkan loyalitas nasabah. Hal ini juga dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang dimana jawaban terendah adalah pernyataan "Tersedia kursi yang nyaman pada ruang tunggu nasabah koperasi LPN Multi Usaha". Fasilitas ruangan yang ada di Koperasi LPN Multi Usaha belum memadai seperti kursi ruang tunggu untuk nasabah yang masih terbatas. Oleh karena itu fasilitas ruangan harus lebih ditingkatkan agar keinginan atau harapan nasabah dapat terpenuhi.

Penelitian ini didukung oleh (Haroen, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan Pada PT Nusantara Surya Sakti. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistic uji T untuk variabel kualitas pelayanan dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,653 dan t_{tabel} 2,000 sehingga t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,653 < 2,000$) dengan nilai signifikansi $0,102 > 0,05$. Artinya kualitas pelayanan pada PT Nusantara Surya Sakti tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. apabila kualitas pelayanan meningkat maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan pada PT Nusantara Surya Sakti atau sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka akan menurunkan loyalitas PT Nusantara Surya Sakti.

Analisis Keterkaitan Variabel Tingkat Suku Bunga Kredit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Secara simultan dilihat pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} karena nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($72,308 > 3,05$). Nilai F_{hitung} 72,308 dengan tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka diperoleh H_0 ditolak dan H_3 diterima, yang berarti hal ini dilakukan secara bersama-sama antara tingkat

suku bunga kredit dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini didukung oleh (Hasiolan & Sutadi, 2019) hasil statistik uji F hasil pengujian diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 271,683 dan F_{tabel} 2,70 sehingga F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($271,683 > 2,70$) dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh tingkat suku bunga kredit, kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan terhadap loyalitas nasabah di BPR Nusamba Cepiring Unggaran.

Page | - 57 -

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui analisis pengaruh tingkat suku bunga kredit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah kredit (studi kasus nasabah kantor pusat Koperasi LPN Multi Usaha. Dilihat dari hasil analisis dan pembahasan penelitian ini dapat ditarik kesimpulan yaitu hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat suku bunga kredit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikan tingkat suku bunga kredit terhadap loyalitas nasabah adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga kredit bernilai positif dan meningkat maka loyalitas nasabah kredit pada Koperasi LPN Multi Usaha di Nagari Kurnia Selatan meningkat.

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bernilai negatif dan menurun maka loyalitas nasabah kredit pada Koperasi LPN Multi Usaha di Nagari Kurnia Selatan menurun.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh hasil bahwa tingkat suku bunga kredit (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah kredit (Y) dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka diperoleh H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti hal ini dilakukan secara bersama-sama antara tingkat suku bunga kredit dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah kredit.

REKOMENDASI

Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mencoba dan mengkaji variabel independent lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, mengembangkan ruang lingkup dan memperbanyak jumlah responden dari pada penelitian yang dilakukan ini.

Bagi Pihak Perusahaan

Pihak manajemen Koperasi LPN Multi usaha agar lebih memberikan informasi yang jelas mengenai tingkat suku bunga pinjaman dengan membuat brosur, harus memprioritaskan apa yang dibutuhkan oleh nasabah saat ini adalah informasi yang jelas, cepat dan tepat, yang berdampak pada apa yang diharapkan oleh nasabah untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan khususnya dari segi fasilitas ruangan harus lebih diperhatikan agar keinginan atau harapan nasabah dapat terpenuhi.

DAFTAR REFERENSI

- Angeliani, Y. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, Dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bri Cabang Banda Aceh. *Skripsi*, 21(9), 11–31.
- Ayu, K. (2017). Pengaruh Nilai Nasabah, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah BJB Syari'ah Cabang Bekasi. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*.
- Aziz, N., & Putra, Y. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KBP" Padang*, 71–86.
- Badaruddin. (2016). Pengaruh Tingkat Suku Bunga terhadap Penyaluran Kredit Konsumtif pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Sungguminasa. *Akmen Jurnal Ilmiah*.
- Dedi Setiawan, E. M. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Taplus Bni Cabang Solok, Tesis Program Magister Manajemen Universitas Negeri Padang. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis Dan Publik*, 4(1), 1–19. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jrmbp/article/view/5920>
- Demirci Orel, F., & Kara, A. (2014). rr lit service quality, cs loyalty analysis. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- ELIDA PUTRI, D. (2016). Pengaruh Perceived Service Terhadap Citra Museum Negeri Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 5(2), 93–107. <https://doi.org/10.22437/jmk.v5i2.3268>
- Febiola, Gusteti, Y., & Ermawati, E. (2022). Jurnal manajemen dewanara. *Jurnal Manajemen Dewantara*, 4(2), 90–97.
- Ginting, S., & Arianto, A. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS MANDIRI DI PUSKESMAS DELITUA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2018. *Jurnal Penelitian Keperawatan Medik*. <https://doi.org/10.36656/jpkm.v1i2.125>
- Griffin, J. (2005). Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Haroen, R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Nusantara Surya Sakti). *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 1(2), 101–120. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v1i2.23>
- Hasiolan, L. B., & Sutadi. (2019). Pengaruh Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Lokasi Terhadap Kepercayaan Yang Berimplikasi Kepada Loyalitas Nasabah di BPR Nusamba Cepiring Ungaran. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hidayat, A. (2012). Penjelasan Berbagai Jenis Uji Validitas dan Cara Hitung. In *10 Agustus*.
- Kasmir. (2012). Kasmir. *Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Kotler (2016:203). (2019). Kotler (2016:203). *Skripsi*.
- Kotler, P. (2017). Philip Kotler: some of my adventures in marketing. *Journal of Historical Research in Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JHRM-11-2016-0027>
- Kredit, P. J., Bunga, S., & Pelayanan, D. A. N. (2016). *Pengaruh jenis kredit, suku bunga, dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah bpr nusamba ngunut kantor cabang ngadiluwih*. 1–13.
- Krisnawati, A., Pratiwi, V. A., & Pramayuda, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan

CAKRAWALA

Management Business Journal [CM-BJ]

Volume 7 Nomor 1 Tahun 2024

- Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Cabang Arjawanangun. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 16(1), 35–44.
- Listiana, I. L., Murniati, K., Mutolib, A., & Yanfika, H. (2021). Pelayanan & Manfaat Koperasi serta Pengaruhnya terhadap Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Koperasi Jurai Siwo Ragem Kota Metro. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2021.005.01.16>
- Lumajang, B. P. R. D. I. (2013). ANALISIS SUKU BUNGA KREDIT DAN KUALITAS PELAYANAN. 3(2), 1–19.
- Mail Hillian Batin. (2019). Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 45.
- Marlyna, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Panin, Tbk. Di Kota Batam. <http://repository.upbatam.ac.id/722/>
- Muhammadiyah, U. (2017). Faktor Penentu Kesuksesan Peningkatan Pelayanan Pelanggan Menurut Tjiptono dan Candra. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*.
- Oliver, J. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA DON'S WARNET). *Hilos Tensados*.
- Palenewen, P., Kawet, L., & Tielung, M. (2014). Kualitas Layanan Dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Cabang Pembantu Palu. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 185–197.
- Pt, P., Mandiri, B., & Medan, P. (2022). No Title. 16, 645–653.
- Rilas, A., Wiska, M., & Resty, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Oto Bank Nagari Cabang Koto Baru (Studkasus Mahasiswa Universitas Dharmasndonesia) (2021). *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 17(1).
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan (studi pada PT Bank BNI 46 sentra kredit kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 445–457.
- Sari, N., Maruta, I. A., & Mulyati, A. (2018). Indikator Kualitas Pelayanan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Sejati, B. S. A. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks Coffee Cabang Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen ISSN : 2461-0593*.
- Siburian, I. T. P., Djoko, H., & Widayanto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–10.
- Sigit, K. N., & Solihah, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Sugiyono. (2015). Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2017). BAB III Metode Penelitian Menurut Sugiyono 2017. *Statistical Field Theor*.
- Syahrul Suci Romadhon, D. (2019). PERANCANGAN WEBSITE SISTEM INFORMASI SIMPAN PINJAM MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER PADA KOPERASI BUMI SEJAHTERA JAKARTA. *Journal of Information System, Informatics Dna Computing*, 3(1).

CAKRAWALA

Management Business Journal [CM-BJ]

Volume 7 Nomor 1 Tahun 2024

Yulianingsih, A. (2016). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus Pada Koperasi CU. Harja Manunggal Berbah Sleman)*.

Page | - 60 -