

**FACTORS AFFECTING THE DECISION TO TAKE CREDIT  
CUSTOMERS FUTURE PROGRAM PACKAGE ( PMD)  
IN BANK BTPN SYARIAH  
(CASE STUDY AT THE STATE SAVING BANK SYARIAH PAMULARSIH KCS)**

**Muhamad Ali Mukhson<sup>1)</sup>, Maria Magdalena M., SE, MM<sup>2)</sup>, Moh Mukeri Warso., SE, MM<sup>3)</sup>**

<sup>1), 2), 3)</sup> Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran

***Absracts***

*This research aimed to analyze the influence of the variable service, admin fees, location, interest rates, the procedures of the customer's decision. The population in this study are all the people who never took credit in the bank. The sample in this study were 105 people who never took the credit in the bank. The analytical tool used in this research is multiple regression analysis, t-test, F and coefficient of determination ( $R^2$ ).*

*Based on the test results of the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.556 which showed that the correlation or relationship between the variables a client's decision (the dependent variable) with a variable service, admin fees, locations, rates, procedure (independent variable) has the degree of correlation of 55.6% the balance of 44.4 % influenced by other variables outside variables studied. The results of hypothesis testing can be known magnitude F count variable service, admin fees, locations, rates, procedure together have an influence on the customer's decision to take the credit. The results of t test analysis showed that the variables of service, the interest rate, does not significantly affect the customer's decision to take the credit. Meanwhile, admin fees, locations, procedures significant positive effect on the customer's decision to take the credit. These results also indicate that.*

***Keywords: service, the interest rate, admin fees, locations, procedures, take the credit***

**Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel pelayanan, biaya admin, lokasi, suku bunga, prosedur keputusan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang tidak pernah mengambil kredit di bank. Sampel dalam penelitian ini adalah 105 orang yang tidak pernah mengambil kredit di bank. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, t-test, F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari 0.556 yang menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel keputusan klien (variabel dependen) dengan variabel pelayanan, biaya admin, lokasi, tarif, prosedur (variabel independen ) memiliki tingkat korelasi 55,6% saldo 44,4% dipengaruhi oleh variabel lain variabel luar yang diteliti. Hasil pengujian hipotesis dapat diketahui besarnya F hitung variabel pelayanan, biaya admin, lokasi, tarif,

prosedur bersama-sama memiliki pengaruh pada keputusan pelanggan untuk mengambil kredit. Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa variabel pelayanan, suku bunga, tidak secara signifikan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk mengambil kredit. Sementara itu, biaya admin, lokasi, prosedur berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pelanggan untuk mengambil kredit.

**Kata Kunci : pelayanan, suku bunga, biaya admin, lokasi, prosedur, mengambil kredit**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Kredit merupakan salah satu pembiayaan sebagian besar dari kegiatan ekonomi. Kredit juga merupakan salah satu sumber dana yang penting untuk setiap jenis usaha. Nasabah akan memilih bank yang memiliki sistem pelayanan yang praktis, cepat, tepat serta konsisten. Biaya administrasi yang tidak memberatkan nasabah. Suku bunga yang relatif rendah. Prosedur yang sederhana dan tidak rumit. Selain itu lokasi juga merupakan pertimbangan oleh nasabah. Lokasi yang terlalu jauh dan kurang aman akan dihindari oleh nasabah.

Bank sebagai salah satu pihak yang menyediakan jasa pengkreditan tentunya PT. Bank Tabungan Pensiunan Negara (BTPN) Syariah KCS Pamularsih telah menentukan langkah-langkah tertentu untuk menunjukkan keunggulannya sehingga dapat mempengaruhi dan menarik minat nasabah terutama dalam pengambilan kredit.

Dalam usaha memahami keinginan masyarakat dirasakan perlu mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Faktor tersebut antara lain faktor pelayanan, biaya admin, lokasi, suku bunga dan prosedur. Apabila masyarakat merasa puas dengan apa yang telah diberikan bank, kemungkingna mereka akan

mempengaruhi orang lain dalam mengambil jasa perbankan di PT. Bank Tabungan Pensiunan Negara (BTPN) Syariah KCS Pamularsih.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menganalisis faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang hasilnya ada yang sejalan dan bertentangan. Penelitian ini diantaranya dilakukan oleh Denny daud (2013) menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Didukung juga dengan penelitian Satriyo (2014) bahwa kualitas layanan, lokasi, suku bunga berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit. Diperkuat juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Aris (2012) bahwa variabel *place* berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Didukung juga dengan penelitian Arlina (2008) menyatakan bahwa variabel suku bunga dan pelayanan nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Arisma Elfia yang menyatakan variabel *place* berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya manajemen BTPN Syariah KCS Pamularsih meningkatkan keputusan nasabah dalam mengambil kredit di BTPN Syariah KCS Pamularsih.

## **TELAAH PUSTAKA**

### **Bank BTPN Syariah**

BTPN Syariah adalah Bank Umum Syariah ke 12 di Indonesia memiliki tekad untuk menumbuhkan jutaan rakyat Indonesia sehingga memiliki kehidupan yang lebih baik.

### **Program BTPN Syariah**

Paket Masa Depan (PMD) adalah program terpadu BTPN Syariah yang diberikan kepada sekelompok wanita yang ingin berusaha dan memiliki impian untuk merubah hidup, tetapi tidak memiliki akses ke layanan perbankan.

PMD merupakan pinjaman senilai Rp. 1-3 juta yang dibayarkan melalui cicilan setiap dua minggu dalam waktu satu tahun. Di akhir periode nasabah dapat menerima pembiayaan dengan jumlah yang lebih besar 100 % dari plafon semula.

Paket Masa Depan menyediakan pinjaman dengan angsuran 2 mingguan dengan tenor 1 tahun, tanpa jaminan dan memiliki proteksi asuransi jiwa tanpa biaya dalam masa pembiayaan.

### **Perkreditan**

Kredit berasal dari bahasa Latin "Credere" yang berarti percaya maka dari itu dasar pemikirannya yaitu persetujuan kredit oleh suatu lembaga keuangan / bank kepada seseorang atau badan usaha berlandaskan kepercayaan. Yang

wajib dilakukan oleh debitur atas kredit yang diperolehnya adalah selain harus melunasi utangnya juga harus membayar bunga serta biaya-biaya yang timbul sehubungan dengan perjanjian kredit yang telah disepakati di awal.

### **Pelayanan**

Pelayanan erat kaitannya dengan hal kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak bank.

Hal-hal berikut ini yang perlu diperhatikan :

1. Pelanggan adalah orang paling penting
2. Pelanggan adalah objek yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.
3. Pelanggan bukanlah lawan bicara yang perlu diajak berdebat bila terpaksa maka pihak yang menang haruslah pihak pelanggan.
4. Pelanggan adalah raja, sekali ia kalah dalam berargumentasi maka ia akan pindah ke produk lain.
5. Pelanggan adalah manusia biasa yang memiliki perasaan senang, benci, bosan, dan adakalanya mempunyai prasangka yang tidak beralasan.
6. Pelanggan dalam usaha mendapatkan pelayanan selalu ingin didahulukan, diperhatikan, dan ingin di istimewa

### **Biaya Admin**

Biaya admin meliputi semua biaya dalam melakukan fungsi administrasi yaitu biaya perencanaan

dan penentuan strategi dan kebijakan, pengarahan dan pengendalian kegiatan agar berdaya guna dan berhasil guna.

### **Lokasi**

Penentuan lokasi menjadi sangat penting disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi bank yang ada. Hal-hal yang harus dipertimbangkan yaitu :

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

### **Suku Bunga**

Menurut Kasmir (2004:153) dalam Satriyo (2014) bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah.

Fungsi dari suku bunga yaitu :

1. Sebagai daya tarik bagi para penabung yang mempunyai dana lebih untuk diinvestasikan.
2. Suku bunga dapat digunakan sebagai alat moneter dalam rangka mengendalikan penawaran dan permintaan uang yang beredar dalam suatu perekonomian.
3. Pemerintah dapat memanfaatkan suku bunga untuk mengontrol jumlah uang beredar. Ini berarti pemerintah mengatur sirkulasi uang dalam suatu perekonomian.

### **Prosedur**

Prosedur adalah aturan bermain, aturan bekerja sama, aturan berkoordinasi sehingga unit-unit

dalam sistem dapat berinteraksi satu sama lain secara efisien dan efektif.

Prosedur bisa diartikan sebagai suatu tata cara atau urutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan urutan waktu dan pola kerja yang tetap dan telah ditentukan. Sebuah perusahaan yang mengikuti prosedur yang berlaku akan mendapatkan hasil maksimal pada setiap pekerjaannya. Prosedur memang harus direncanakan agar dalam setiap langkahnya tidak mengalami kekeliruan.

### **Keputusan Nasabah Mengambil Kredit**

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit sangat penting sebelum nasabah mengambil kredit pada bank. Keputusan bermaksud agar tidak adanya hambatan baik yang besar maupun yang kecil sehingga perlu diambil suatu keputusan. Keputusan yang diambil dapat menimbulkan efek dan memunculkan masalah pada bidang yang lain sehingga saat mengambil keputusan harus cermat. Agar tidak adanya hambatan yang besar maupun kecil pada saat pengambilan kredit dan sesuai yang diharapkan nasabah. Indikator keputusan nasabah dalam mengambil kredit, antara lain :

- a. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan
- b. Penyediaan informasi pada saat di minta
- c. Jarak antara rumah ke bank
- d. Pertimbangan pelayanan karyawan

### **Hipotesis**

H<sub>1</sub> : Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit.

H<sub>2</sub> : Biaya admin berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit.

H<sub>3</sub> : Lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit.

H<sub>4</sub> : Suku bunga berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit.

H<sub>5</sub> : Prosedur kredit berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit.

H<sub>6</sub> : Pelayanan, biaya admin, lokasi, suku bunga dan prosedur secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Keputusan Pengambilan Kredit. Keputusan pengambilan kredit yaitu proses keputusan yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit pada suatu bank

#### **Variabel Independen (X)**

##### 1. Pelayanan kredit

Pelayanan kredit adalah melakukan perbuatan yang berkaitan dengan kredit yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan maupun kelompok atau masyarakat.

##### 2. Biaya admin

Biaya admin adalah biaya yang dibebankan secara berkala kepada pemegang rekening pada suatu bank.

##### 3. Lokasi

Lokasi adalah tempat dimana hal yang berhubungan dengan kredit itu terjadi.

##### 4. Suku bunga

Suku bunga adalah imbal jasa atas pinjaman uang.

##### 5. Prosedur

Serangkaian tindakan atas transaksi dilakukan beberapa orang yang secara berulang-ulang yang dilakukan secara seragam dengan tahapan-tahapan yang saling berhubungan.

### **Populasi**

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian oleh peneliti karena dipandang sebagai sebuah penelitian (Ferdinand, 2011).

Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank yang diterima permohonan kredit modal kerjanya oleh BTPN KCS Pamularsih di Semarang per tahun 2015 yang berjumlah 700 nasabah.

### **Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan bisa mewakili populasi.. Lingkup penelitian meliputi seluruh BTPN KCS Pamularsih Kota Semarang namun tidak dilakukan terhadap seluruh populasi tetapi berdasarkan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Dimana berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampelnya 105 orang.

## **Jenis dan Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Data primer diperoleh melalui cara kuesioner yang disebar di mana berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu pelayanan kredit, biaya admin, lokasi, suku bunga, prosedur kredit menggunakan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat seseorang atau sekelompok orang.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder diperoleh dari website, publikasi terbatas yang terkait hasil temuan lapangan serta data dokumen yang diperoleh dari PT. Bank Tabungan Pensiunan Negara Cabang Pamularsih yang diperlukan untuk menyusun penelitian dan mendukung terhadap permasalahan yang diteliti.

## **Metode Pengumpulan Data**

- a. Kuesioner
- b. Observasi
- c. Metode Studi Kepustakaan
- d. Metode Dokumentasi

## **Metode Analisis Data**

### **Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik yang dilakukan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

### **Uji Normalitas**

Uji normalitas data bertujuan menguji apakah dalam model regresi memiliki distribusi normal.

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti

arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola berdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan data berdistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji K-S dibuat dengan menggunakan hipotesis :

Bila signifikansi lebih dari 0,05 berarti distribusi data normal, sebaliknya bila nilai signifikan kurang dari 0,05 berarti distribusi data tidak normal.

### **Uji Heterokedastisitas**

Uji ini memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik Scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya.

### **Uji Autokorelasi**

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$ . Auto korelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang tahun yang berkaitan satu dengan lainnya.

### **Uji Multikolinearitas**

Multikolinearitas adalah situasi adanya korelasi variabel-variabel independen antara yang satu dengan

yang lainnya. Untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel dependen. Model regresi yang baik yaitu yang tidak terjadi korelasi diantara variabel. Dapat dilihat dari nilai *tolerance* jika nilai *tolerance* lebih dari 10 dan nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Pada dasarnya adalah studi mengenal ketergantungan antar variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen dengan tujuan mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel independen yang diketahui (Santosa, 2005:144) dalam Denny (2013).

### **Uji Koefisien Determinasi**

Uji ini berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen.

### **Uji t (Uji Parsial)**

Uji t (Parsial) digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen

### **Uji F (Uji Simultan)**

Uji F ( simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Objek Penelitian**

Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Program Paket Masa Depan (PPMD) PT. Bank Tabungan Pensiunan negara (BTPN) KCS Pamularsih yang aktif per tahun 2015. Lingkup penelitian meliputi seluruh BTPN KCS Pamularsih Kota Semarang namun tidak dilakukan terhadap seluruh populasi tetapi berdasarkan sampel. Sehingga sampel yang digunakan peneliti berjumlah 105 debitur.

### **Analisis Data**

#### **Statistik Deskriptif**

Berdasarkan data dapat dijelaskan bahwa :

- a. Variabel pelayanan memiliki nilai minimum (terkecil) 3,75 dan nilai maksimum (terbesar) 4,75 dengan mean adalah 4,2929 dengan standar deviasi variabel ini adalah 0,26507.
- b. Variabel biaya admin memiliki nilai minimum (terkecil) 3,25 dan nilai maksimum (terbesar) 4,75 dengan mean adalah 3,9714 dengan standar deviasi variabel ini adalah 0,34896.
- c. Variabel pelayanan memiliki nilai minimum (terkecil) 3,25 dan nilai maksimum (terbesar) 4,75 dengan mean adalah 4,2643 dengan standar deviasi variabel ini adalah 0,40701.
- d. Variabel pelayanan memiliki nilai minimum (terkecil) 3,00 dan nilai maksimum (terbesar) 4,75 dengan mean adalah 3,0871 dengan standar deviasi variabel ini adalah 0,36568.
- e. Variabel pelayanan memiliki nilai minimum (terkecil) 4,00 dan nilai maksimum (terbesar) 5,00 dengan

mean adalah 4,5434 dengan standar deviasi variabel ini adalah 0,31214.

- f. Variabel pelayanan memiliki nilai minimum (terkecil) 4,00 dan nilai maksimum (terbesar) 4,8 dengan mean adalah 4,5829 dengan standar deviasi variabel ini adalah 0,18834.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

Dari hasil pengolahan data diperoleh besarnya nilai Kolmogorov Smirnov adalah 1,209 dan nilai signifikan pada 0,107. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  diterima yang berarti data residual berdistribusi normal.

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Dari grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### **c. Uji Autokorelasi**

Berdasarkan data diketahui bahwa nilai DW sebesar 2.337. nilai ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

#### **d. Uji Multikolinearitas**

Dari data terlihat bahwa nilai VIF untuk variabel pelayanan 1.068, nilai VIF variabel biaya admin adalah 1.315, nilai VIF variabel lokasi adalah 1.421, nilai VIF variabel suku bunga adalah 2.112, nilai VIF prosedur adalah 1.213. Nilai tolerance untuk variabel pelayanan adalah 0.936, nilai tolerance untuk variabel biaya admin adalah 0.761, nilai tolerance untuk variabel lokasi

adalah 0.704, nilai tolerance untuk variabel suku bunga adalah 0.474, nilai tolerance untuk variabel prosedur adalah 0.824. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan analisis regresi berganda.

### **Analisis Regresi Berganda**

Berdasarkan tabel diatas maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,638 + 0,038X_1 + 0,127X_2 + 0,199X_3 + 0,017 X_4 - 0,140 + e$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta sebesar 3.638 menunjukkan bahwa apabila variabel independen bernilai 0 atau ditiadakan maka nilai keputusan nasabah adalah sebesar 3.638.
2. B1 sebesar 0.038 menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel pelayanan sebesar 1 kali maka akan diikuti oleh peningkatan nilai keputusan nasabah sebesar 0.038 dengan asumsi variabel lain tetap.
3. B2 sebesar 0.127 menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel biaya admin sebesar 1 kali maka akan diikuti oleh peningkatan nilai keputusan nasabah sebesar 0.127 dengan asumsi variabel lain tetap.
4. B3 sebesar 0.199 menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel lokasi sebesar 1 kali maka akan diikuti oleh peningkatan nilai keputusan nasabah sebesar 0.199 dengan asumsi variabel lain tetap.



5. B4 sebesar 0.017 menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel suku bunga sebesar 1 kali maka akan diikuti oleh peningkatan nilai keputusan nasabah sebesar 0.017 dengan asumsi variabel lain tetap.
6. B5 sebesar -0.140 menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel prosedur sebesar 1 kali maka akan diikuti oleh peningkatan nilai keputusan nasabah sebesar -0.140 dengan asumsi variabel lain tetap.

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dari data dapat dilihat nilai R sebesar 0.556 yang menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel keputusan nasabah (variabel dependen) dengan variabel pelayanan, biaya admin, lokasi, suku bunga, prosedur (variabel independen) mempunyai tingkat hubungan sebesar 55,6 %.

Nilai R *Square* adalah 0.310 ini berarti bahwa variasi dari variabel independen (pelayanan, biaya admin, lokasi, suku bunga, prosedur) mampu menjelaskan variasi variabel dependen yaitu keputusan nasabah sebesar 31 %. Sisanya sebesar 69 % dipengaruhi oleh variabel lain.

#### Uji t (Uji Parsial)

Dari tabel dapat dilihat bahwa:

- a. Nilai signifikansi untuk variabel pelayanan adalah 0.538 dimana lebih besar dari 0,05 ini berarti variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Nilai t hitung positif artinya bahwa pengaruh yang terjadi positif. Dapat disimpulkan variabel pelayanan positif tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.
- b. Nilai signifikansi untuk variabel biaya admin adalah 0.016 dimana lebih kecil dari 0,05 ini berarti variabel biaya admin berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Nilai t hitung positif artinya bahwa pengaruh yang terjadi positif. Dapat disimpulkan variabel biaya admin positif berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.
- c. Nilai signifikansi untuk variabel lokasi adalah 0.000 dimana lebih kecil dari 0,05 ini berarti variabel lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Nilai t hitung positif artinya bahwa pengaruh yang terjadi positif. Dapat disimpulkan variabel lokasi positif berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.
- d. Nilai signifikansi untuk variabel suku bunga adalah 0.787 dimana lebih besar dari 0,05 ini berarti variabel suku bunga tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Nilai t hitung positif artinya bahwa pengaruh yang terjadi positif. Dapat disimpulkan variabel suku bunga positif tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.
- e. Nilai signifikansi untuk variabel prosedur adalah 0.013 dimana lebih kecil dari 0,05 ini berarti variabel prosedur berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Nilai t hitung negatif artinya bahwa

variabel pelayanan positif tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

pengaruh yang terjadi negatif. Dapat disimpulkan variabel prosedur negatif berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

#### **Uji F (Uji Simultan)**

Dari data dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel pelayanan, biaya admin, lokasi, suku bunga dan prosedur bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

#### **Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **1. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah**

Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel pelayanan adalah 0.538 dimana lebih besar dari 0,05 ini berarti variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Nilai t hitung positif artinya bahwa pengaruh yang terjadi positif. Dapat disimpulkan variabel pelayanan positif tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

##### **2. Pengaruh biaya admin terhadap keputusan nasabah**

Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel biaya admin adalah 0.016 dimana lebih kecil dari 0,05 ini berarti variabel biaya admin berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Nilai t hitung positif artinya bahwa pengaruh yang terjadi positif. Dapat disimpulkan variabel biaya admin positif berpengaruh

terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

##### **3. Pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah**

Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel lokasi adalah 0.000 dimana lebih kecil dari 0,05 ini berarti variabel lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Nilai t hitung positif artinya bahwa pengaruh yang terjadi positif. Dapat disimpulkan variabel lokasi positif berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

##### **4. Pengaruh suku bunga terhadap keputusan nasabah**

Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel suku bunga adalah 0.787 dimana lebih besar dari 0,05 ini berarti variabel suku bunga tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Nilai t hitung positif artinya bahwa pengaruh yang terjadi positif. Dapat disimpulkan variabel suku bunga positif tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

##### **5. Pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan nasabah**

Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel prosedur adalah 0.013 dimana lebih kecil dari 0,05 ini berarti variabel prosedur berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Nilai t hitung negatif artinya bahwa pengaruh yang terjadi negatif. Dapat disimpulkan variabel prosedur negatif berpengaruh

terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

**6. Pengaruh pelayanan, biaya admin, lokasi, suku bunga, prosedur terhadap keputusan nasabah**

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel pelayanan, biaya admin, lokasi, suku bunga dan prosedur berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengujian H1 menunjukkan bahwa pelayanan positif tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Bank BTPN Syariah KCS Pamularsih.
2. Berdasarkan pengujian H2 menunjukkan bahwa biaya admin positif berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Bank BTPN Syariah KCS Pamularsih.
3. Berdasarkan pengujian H3 menunjukkan bahwa lokasi positif berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Bank BTPN Syariah KCS Pamularsih.
4. Berdasarkan pengujian H4 menunjukkan bahwa suku bunga positif tidak berpengaruh

terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Bank BTPN Syariah KCS Pamularsih.

5. Berdasarkan pengujian H5 menunjukkan bahwa prosedur negatif berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Bank BTPN Syariah KCS Pamularsih.
6. Berdasarkan pengujian H6 menunjukkan bahwa secara simultan variabel pelayanan, biaya admin, lokasi, suku bunga dan prosedur berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Bank BTPN Syariah KCS Pamularsih.

### **Keterbatasan**

Peneliti masih memiliki keterbatasan-keterbatasan, oleh karena itu perlu diperhatikan antara lain :

1. Penelitian ini hanya menguji 5 variabel yang mungkin masih kurang dalam memahami permasalahan secara menyeluruh. Variabel-variabel lain yang mungkin berpengaruh tidak diuji dalam penelitian ini misalnya fasilitas kredit, kualitas kredit, dan lain sebagainya.
2. Periode penelitian hanya terbatas satu tahun yang tentunya mempengaruhi hasil penelitian.
3. Keterbatasan mengontrol jawaban responden yang bisa saja tidak jujur dalam mengisi kuesioner.

## Saran

Saran yang berkaitan dengan hasil penelitian

1. Bagi perusahaan  
Perusahaan disarankan untuk menggunakan rasio keuangan yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah sebagai bahan pertimbangan.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Peneliti selanjutnya disarankan menambah variabel independen dan menggunakan sampel yang lebih banyak dan memperpanjang periode penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli, 2005. *Manajemen Sistem Informasi*". Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Aditya, M. Susilo,2015.*Pengertian Pelayanan dan Faktor- faktor Menurut Ahli*.  
<http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-pelayanan-dan-faktor-faktor.html?m=1>
- Daniel, Moehar, 2004. *Pengantar Ekonomi Pertanian*". Jakarta : Bumi Aksara
- Elfia, Arisma, 2011. *Faktor -faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Pembiayaan pada Bank BPR Syariah Gajahtongga Kotopiliang Silungkang Kota Sawahlunto*.
- Gilarso, T, 2003. *Pengantar Ilmu Ekonomi Mikro*". Yogyakarta : Kanisius
- Hariyati, Yuli, 2007. *Ekonomi Mikro*, Jember : CSS
- Hasibuan, Melayu S.P.2005.*Dasar-Dasar perbankan*".Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Imam, Aang.2015.*Pengertian dan Perbedaan Bank Konvensional dan bank syariah*".<http://www.kuliah.info/2015/05/pengertian-dan-perbedaan-bank.html?m=1>
- Kartaddinata, Abas.2001. *Akuntansi dan Analisis Biaya*, Jakarta: Rhineka Cipta.
- Kasmir.S.E.,M.M.2008.*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir.S.E,M.M.2002.*Dasar-dasar Perbankan*.Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Lubis, Arlina Nurbaity, 2008. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan Kredit pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Medan*.
- Lupiyoadi,Rambat,2001.*Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*, Jakarta:Salemba Empat
- Rahmadani, Liana,2013.*Proses Pengambilan Keputusan oleh Konsumen*".<http://liarahmadanii.blogspot.co.id/2013/10/proses-pengambilankeputusan.html?m=1>
- Ratminto dan Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar :
- Risky, Qieqie,2014.*Pengertian dan Definisi Prosedur*.<http://qieqie rizky.blogspot.co.id/2014/10/pengertian-dan-definisi-dari-prosedur.html?m=1>
- Santoso P. Budi & Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsof Excel & SPSS* .Yogyakarta : Andi
- Swastha, Basu,2002.*Asas-asas Pemasaran*. Yogyakarta : Liberty

Setiadi, Nugroho, 2010. *Perilaku Konsumen*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Suhardi, G. 2003. *Usaha perbankan dalam perspektif Hukum*, Cetakan V, Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

Suyatno, T., dkk. 2009. *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama  
Cetakan ke-14.