

**KUALITAS PELAYANAN PRODUK KREDIT MELATI BPR BANK SOLO TERHADAP  
KEPUASAN PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN BANKING SERVICE QUALITY  
UMKM DI KOTA SOLO**

**Natalia Mentari Subroto<sup>1)</sup>, Muhammad Khoiruman<sup>2)</sup>**  
**STIE Adi Unggul Bhirawa Surakarta**  
**Email: [nataliamentari24@gmail.com](mailto:nataliamentari24@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Kredit Melati merupakan pelayanan perbankan Pemerintah Kota Surakarta yang dikelola BPR Bank Solo untuk mengurangi jumlah rentenir. Sri Sumardiningsih, (2012) menyatakan bahwa Banking Service Quality dapat mengurangi jumlah rentenir di wilayah DIY. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan *Banking Service Quality* sebagai variabel independen. Bahia dan Nintel (2000) menyatakan bahwa keefektifan dan jaminan, akses, keterwujudan, dimensi harga, portofolio jasa, serta kehandalan merupakan hakekat dari *Banking Service Quality*. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Secara *purposive* 100 nasabah kredit melati Pasar Jongke, Pasar Kadipolo dan Pasar Singosaren ditetapkan sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui Kuesioner selanjutnya dianalisis dengan Uji linier berganda, Uji t, Uji F, dan Uji R<sup>2</sup>. Hasil Uji linier berganda, uji t maupun uji F secara parsial menunjukkan semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu variabel portofolio jasa merupakan variabel yang paling dominan. Dari hasil uji R<sup>2</sup> diperoleh angka 0,919 artinya 91,9% kepuasan nasabah Kredit Melati dipengaruhi oleh semua variabel dalam penelitian sisanya 8,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian. Hasil penelitian bermanfaat sebagai referensi bagi institusi dan peneliti. Untuk itu BPR Bank Solo perlu mempertahankan layanan berbasis portofolio jasa.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, banking service quality dan kepuasan nasabah

**ABSTRACT**

***QUALITY SERVICE OF JASMINE CREDIT PRODUCTS IN BPR BANK  
SOLO ON SERVICE SATISFACTION USING UMKM BANKING  
SERVICE QUALITY IN SOLO CITY***

Melati Credit is a Surakarta City Government banking service that manages BPR Bank Solo to reduce the number of loan sharks. Sri Sumardiningsih, (2012) states that Quality Banking Services can reduce the number of loan sharks in the DIY region. The purpose of this study was to analyze the quality of service to customer satisfaction with Banking Service Quality as an independent variable. Bahia and Nintel (2000) state that effectiveness and guarantee, access, realization, price dimensions, service portfolio, and reliability are the essence of Banking Service Quality. This research is quantitative. Purposively 100 credit customers jasmine Jongke Market, Kadipolo Market and Singosaren Market are determined as samples. Data were collected through a questionnaire then analyzed by multiple linear tests, t test, F test, and R<sup>2</sup> test. The results of multiple linear tests, t tests and F tests partially show all variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile the service portfolio variable is the most dominant variable. From the R<sup>2</sup> test results obtained 0.919 means that 91.9% customer satisfaction Melati Credit is influenced by all the variables in the study 8.1% remaining explained by other variables outside the research model. The results of the study are useful as a reference for institutions and researchers. For this reason, BPR Bank Solo needs to maintain service portfolio-based services.

Keywords: Service quality, banking service quality and customer satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Berdasarkan penelitian dari AS Nuryanto (2015), Bisnis perbankan di Indonesia era 60-an dan 70-an merupakan bisnis yang belum begitu terkenal, dimana Bank tidak perlu mencari nasabah tetapi sebaliknya nasabahlah yang datang mencari bank. Kemudian era 80-an dan 90-an kesan dunia perbankan menjadi terbalik, karena di era ini justru perbankan mulai aktif mengejar nasabah. Selanjutnya, awal tahun 1997 sampai dengan tahun 2000 merupakan kehancuran dunia perbankan Indonesia. Puluhan bank dilikuidasi alias dibubarkan dan puluhan lain demerger akibat terus-menerus menderita kerugian.

Saat ini perkembangan dunia usaha di Indonesia tidak terlepas dari peranan pemerintah yang memberikan kesempatan terutama bagi perusahaan-perusahaan untuk dapat mengembangkan diri seluas-luasnya. Untuk dapat meningkatkan dunia usaha, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memperbesar volume usaha dibidang industry dan jasa, yaitu dengan jalan penambahan modal usaha. Dana tersebut dapat diperoleh dengan meminjam kepada pihak lain, salah satunya adalah lembaga keuangan seperti bank.

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dunia bisnis bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing dipasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Menurut Thio (2001), hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka keputusan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut (Gronoross: 200).

Dalam industry jasa, pelanggan pasti berharap untuk mendapatkan pelayanan yang baik, sementara itu di pihak lain pemberi jasa juga mempunyai standar kualitas dalam memberikan jasanya. Demikian pula di dunia perbankan yang merupakan dunia industry jasa, nasabah sebagai pelanggan pasti mempunyai harapan terhadap kualitas jasa tertentu yang mungkin berbeda dengan pemberi

pelayanan. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu pelayanan.

Bahia dan Nantel (2000), mengembangkan metode pengukuran baru untuk mengukur kualitas pelayanan bagi industri perbankan yang disebut dengan *banking service quality*. Dalam pembentukan kualitas pelayanan untuk jasa perbankan tersebut, Bahia dan Nantel (2000), menggunakan kerangka bauran pemasaran yang dikembangkan oleh Booms dan Bitner (1981) dalam Bahia dan Nantel (2000) yang biasa disebut dengan 7p yaitu *product, place, price, promotion, process, participant, dan physical surrounding*.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh 6 dimensi yang selanjutnya disebut kualitas pelayanan jasa perbankan (*banking service quality*), yang terdiri dari : 1) keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*), 2) akses (*access*), 3) harga (*price*), 4) keterwujudan (*tangible*), 5) portofolio jasa (*service portofolio*), 6) kehandalan (*reliability*).

Kotler (1997), berpendapat bahwa perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expect service*), agar dapat bersaing, bertahan, dan berkembang maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Salah satu lembaga keuangan yang ada di Kota Solo seperti BPR Bank Solo, yang berdiri sejak tahun 1982 dengan peraturan Daerah Kotamadya tingkat II Surakarta. Dalam rangka mendukung pemerintah untuk memerangi kemiskinan serta mendorong perkembangan ekonomi masyarakat. PD.BPR Bank Solo menunjukkan perannya kurang lebih 32 tahun dan sudah mendapatkan pengakuan dari masyarakat. Sebagai lembaga keuangan perbankan mikro merupakan Bank Perkreditan Rakyat yang memiliki komitmen dan peran aktif dalam pembangunan sosial ekonomi serta memberikan kontribusi yang penting dalam pembangunan masyarakat Solo pada khususnya.

PD BPR Bank Solo turut berperan dalam meningkatkan pendapatan perkapita daerah, kesejahteraan dan kemandirian masyarakat melalui produk-produk yang ditawarkan kepada masyarakat, sasarannya masyarakat kecil dan menengah secara kelompok-kelompok usaha yang ada di wilayah Kota Solo. Hal utama yang menjadi kunci kesuksesan PD. BPR Bank Solo dalam memberikan pelayanan tersebut adalah prosedur pelayanan yang sederhana dan lebih mengutamakan pendekatan personal, dan fleksibilitas pola dan model pinjaman dengan bunga ringan, proses cepat dan syarat yang mudah. Beberapa produk yang ada di PD. BPR Bank Solo salah satunya adalah Kredit Melati yang menurut para

nasabah produk melati mempunyai bunga ringan dan diringi proses yang mudah serta pelayanan yang membuat para nasabah nyaman dibandingkan Bank lainnya. Dengan pinjaman 1.000.000-5.000.000 tanpa jaminan dengan bunga 0,5%.

Selama beberapa tahun terakhir PD.BPR Bank Solo telah mealkukan pembenahan-pembenahan dan membuat sejumlah inovasi-inovasi pada khususnya dibidang keuangan mikro, salah satunya dengan perkembangan produk baru, penggunaan theknologi yang memadai, dan lkemitraan strategis. Mengingat semakin banyaknya lembaga-lembaga keuangan mikro yang bermunculan, maka PD, BPR Bank Solo terus berusaha lebih keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jangkauan wilayah-wilayah pemasaran agar tetap dapat bersaing secara sehat dalam dunia perbankan mikro di Indonesia di kota solo pada khususnya. Sebagai Bank milik Pemerintah Surakarta, PD.BPR Bank Solo tetap memegang prinsip kehati-hatian dalam melayani nasabah serta meningkatkan keamanan dana yang dipercayakan nasabah BPR.

Untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, perusahaan harus dapat menjual barang atau jasa dengan kualitas pelayanandan kualitas produk yang baik dengan harga yang layak sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Perusahaan juga melakukan strategi-strategi untuk membentuk kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kualitas yang baik akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meminimalkan pengalaman yang tidak mengenakan dari konsumen. Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupyoadi, 2001) antara lain : Kualitas pelayanan, kualitas produk, emosi, harga dan biaya.

Sedangkan menurut Kotler (2000) menjelaskan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya.Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan.Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi.

Kotler (2001 : 46) menandakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Untuk itu perusahaan harus bersaing dengan perusahaan sejenis dengan menampilkan produk yang berbeda atau lebih spesifik. Bahkan harus mempunyai karakteristik tersendiri yang mampu memuaskan konsumen sasaran.

Tjiptono (2005) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas memiliki

hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya dengan hubungan kinerja yang dirasakan (atau hasil) suatu produk dan harapannya.

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Perusahaan perlu mencari cara untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan kualitas layanan yang buruk akan membuat konsumen tidak puas dan memberikan persuasi kepada orang lain untuk pergi perusahaan lain (Gilbert et al, 2004). Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kunci utama keberhasilan. Hal tersebut sepaham dengan pendapat kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2005) dimana kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka padapenelitian ini penulis mengambil judul **“KUALITAS PELAYANAN PRODUK KREDIT MELATI BPR BANK SOLO TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN BANKING SERVICE QUALITY UMKM DI KOTA SOLO”**

Dari latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan masalah yang ada untuk menghindari kesalahan penafsiran yaitu:

- a. Apakah keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM sebagai nasabah kredit Melati BPR Kota Solo?
- b. Apakah Akses (*access*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM sebagai nasabah kredit Melati BPR Kota Solo?
- c. Apakah Harga (*price*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM sebagai nasabah kredit Melati BPR Kota Solo?
- d. Apakah Keterwujudan (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM sebagai nasabah kredit Melati BPR Kota Solo?
- e. Apakah Portofolio Jasa (*service portfolio*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM sebagai nasabah kredit Melati BPR Kota Solo?
- f. Apakah Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM sebagai nasabah kredit Melati BPR Kota Solo?

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang di gunakan dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### **Populasi Dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2001:23). Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah 120 Nasabah Produk Melati di Kota Solo. Sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah produk kredit melati . Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling

#### **Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner atau angket yaitu menyebarkan angket kuesioner berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang akan diteliti. Kuesioner berupa daftar pertanyaan akan ditujukan kepada Nasabah Produk Kredit Melati di Kota Solo. Menurut Arikunto (2011:22) yang dimaksud dengan daftar pertanyaan atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui. Kuesioner dalam penelitian ini melakukan pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan yang disusun secara berjenjang berdasarkan skala pengukuran Likert (Sugiyono,2011:65), dengan urutan lima yaitu :

1,2,3,4,5 dan mempunyai kriteria jawaban sebagai berikut:

1. Nilai 1 — Sangat Tidak Setuju
2. Nilai 2 — Tidak Setuju
3. Nilai 3 — Netral
4. Nilai 4 — Setuju
5. Nilai 5 — Sangat Setuju

#### **Metode Analisis Data**

##### **Uji Validitas**

Menurut Imam Ghozali, 2005:33 Untuk menguji validitas akan digunakan uji korelasi Pearson product moment dengan bantuan Program SPSS(Statistical Package and Social Solution). Apabila nilai r hitung instrument lebih besar dari r table maka dinyatakan valid.

##### **Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur bahwa instrument penelitian bebas dari kesalahan persepsi sehingga menghasilkan hasil yang konsisten dan dapat digunakan pada kondisi yang berbeda-beda. Untuk menguji reliabilitas akan digunakan Cronbach alpha dengan program SPSS (Statistical Package and

Social Solution). Instrumen dinyatakan valid apabila nilai alpha lebih besar dari 0,6. Rumus koefisien alpha : (Umar, 2008:78)

### Hasil Uji Instrumen

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,61702625
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,042
	Negative	-,056
Kolmogorov-Smirnov Z		,560
Asymp. Sig. (2-tailed)		,913

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Untuk menguji normalitas dapat digunakan Kolmogorav-Smirnov Test. Setelah pengujian dilakukan dengan bantuan program SPSS, output dapat dilihat pada baris paling bawah yang berisi Asymp.Sig. (2-tailed). Interpretasinya adalah jika  $\alpha=5\%$   $p>0,05$ , maka distribusi dapat dinyatakan memenuhi asumsi normalitas, sebaliknya jika  $p < 0,05$ , maka diinterpretasikan sebagai tidak normal. Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0,913, ini berarti nilainya di atas nilai signifikan 5% (0,05). Dengan kata lain variabel tersebut berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,084	,497		,168	,867		
Keefektifan Dan Jaminan	,126	,049	,117	2,587	,011	,399	2,506
Akses	,205	,097	,152	2,109	,038	,158	6,311
Harga	,167	,064	,152	2,602	,011	,242	4,133
Keterwujudan	,427	,063	,348	6,802	,000	,313	3,192
Portofolio Jasa	,165	,080	,124	2,064	,042	,229	4,374
Kehandalan	,309	,084	,233	3,660	,000	,202	4,949

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari Varian Inflation Faktor (VIF) atau Tolerance bahwa nilai Tolerance  $>0,10$  dan nilai VIF  $<10$ . Sehingga data bebas dari multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	,788	,291			2,713	,008
Keefektifan Dan Jaminan	-,021	,028	-,119		-,747	,457
Akses	-,022	,057	-,099		-,391	,697
Harga	,064	,037	,352		1,721	,089
Keterwujudan	-,069	,037	-,336		-1,870	,065
Portofolio Jasa	-,032	,047	-,143		-,679	,499
Kehandalan	,052	,049	,237		1,058	,293

a. Dependent Variable: Absut

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Dari hasil uji yang terdapat dalam tabel menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa keenam variabel bebas yaitu keefektifan dan jaminan, akses, keterwujudan, harga, portofolio jasa, dan kehandalan telah lulus uji heteroskedastisitas.

### Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,961 <sup>a</sup>	,924	,919	,637	1,772

a. Predictors: (Constant), Kehandalan, Keterwujudan, Keefektifan Dan Jaminan, Portofolio Jasa, Harga, Akses

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Uji autokorelasi didapatkan nilai Durbin Watson diperoleh nilai sebesar 1,772. Dari Hasil tersebut diketahui bahwa nilai Durbin Watson adalah 1,772 terletak antara -2 sampai +2,5 berarti data tidak terjadi autokorelasi.

## UJI HIPOTESIS

### Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	,084	,497			,168	,867		
Keefektifan Dan Jaminan	,126	,049	,117		2,587	,011	,399	2,506
Akses	,205	,097	,152		2,109	,038	,158	6,311
Harga	,167	,064	,152		2,602	,011	,242	4,133
Keterwujudan	,427	,063	,348		6,802	,000	,313	3,192
Portofolio Jasa	,165	,080	,124		2,064	,042	,229	4,374
Kehandalan	,309	,084	,233		3,660	,000	,202	4,949

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Dari pengujian yang telah dilakukan didapat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y=0,084+0,126X_1+0,205X_2+0,167X_3+0,427X_4+0,165X_5+0,309X_6$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta sebesar 0,084, hal ini menunjukkan bahwa apabila Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan tetap maka kepuasan nasabah akan meningkat.
- 2) Nilai  $\beta_1$  adalah 0,126, berarti variabel Keefektifan dan Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta sebesar 0,126, dengan asumsi apabila Akses, Harga, keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan dianggap konstan atau tetap.
- 3) Nilai  $\beta_2$  adalah 0,205, berarti variabel Akses berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta sebesar 0,205, dengan asumsi apabila Keefektifan dan Jaminan, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan dianggap konstan atau tetap.
- 4) Nilai  $\beta_3$  adalah 0,167, berarti variabel Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta sebesar 0,167, dengan asumsi apabila Keefektifan dan Jaminan, Akses, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan dianggap konstan atau tetap.
- 5) Nilai  $\beta_4$  adalah 0,427, berarti variabel Keterwujudan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta sebesar 0,427, dengan asumsi apabila Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Portofolio Jasa dan Keandalan dianggap konstan atau tetap.
- 6) Nilai  $\beta_5$  adalah 0,165, berarti variabel Portofolio Jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta sebesar 0,165, dengan asumsi apabila Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan dan Keandalan dianggap konstan atau tetap.
- 7) Nilai  $\beta_6$  adalah 0,309, berarti variabel Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta sebesar 0,309, dengan asumsi apabila Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan dan Portofolio Jasadianggap konstan atau tetap.

Uji Statistik t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,084	,497		,168	,867		
Keefektifan Dan Jaminan	,126	,049	,117	2,587	,011	,399	2,506
Akses	,205	,097	,152	2,109	,038	,158	6,311
Harga	,167	,064	,152	2,602	,011	,242	4,133
Keterwujudan	,427	,063	,348	6,802	,000	,313	3,192
Portofolio Jasa	,165	,080	,124	2,064	,042	,229	4,374
Keandalan	,309	,084	,233	3,660	,000	,202	4,949

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan hasil uji statistik t pada tabel diatas dapat diimplementasikan sebagai berikut :

- 1) Pengaruh Keefektifan dan Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah pada pengguna produk kredit melati di Surakarta diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,011 < 0,05$  berarti bahwa variabel Keefektifan dan Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta. **(Sehingga Hipotesis 1 Terbukti)**
- 2) Pengaruh Akses terhadap Kepuasan Nasabah pada pengguna produk kredit melati di Surakarta diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,038 < 0,05$  berarti bahwa variabel Akses berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta. **(Sehingga Hipotesis 1 Terbukti)**
- 3) Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Nasabah pada pengguna produk kredit melati di Surakarta di peroleh nilai signifikansi sebesar  $0,011 < 0,05$  berarti bahwa variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta. **(Sehingga Hipotesis 1 Terbukti)**
- 4) Pengaruh Keterwujudan terhadap Kepuasan Nasabah pada pengguna produk kredit melati di Surakarta diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti bahwa variabel Keterwujudan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk melati di Surakarta. **(Sehingga Hipotesis 1 Terbukti)**
- 5) Pengaruh Portofolio Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada pengguna produk kredit melati di Surakarta diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,042 < 0,05$  berarti bahwa variabel Portofolio Jasa berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk melati di Surakarta. **(Sehingga Hipotesis 1 Terbukti)**
- 6) Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah pada pengguna produk kredit melati di Surakarta di peroleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti bahwa variabel Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk melati di Surakarta. **(Sehingga Hipotesis 1 Terbukti)**

Uji Statistik F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	456,269	6	76,045	187,633	,000 <sup>b</sup>
	Residual	37,691	93	,405		
	Total	493,960	99			

a. Predictors: (Constant), Keandalan, Keterwujudan, Keefektifan Dan Jaminan, Portofolio Jasa, Harga, Akses

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Hasil uji statistik F didapatkan nilai sebesar 187,633 signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa, dan Keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan, terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta.

Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,961 <sup>a</sup>	,924	,919	,637	1,772

a. Predictors: (Constant), Keandalan, Keterwujudan, Keefektif an Dan Jaminan, Portofolio Jasa, Harga, Akses

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Hasil uji adjusted R squares didapatkan hasil sebesar 0,919 yang berarti variabilitas Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta mampu dijelaskan oleh Variabel Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan sebesar 91,9%, sedangkan sisanya 8,1% lainnya tidak ikut observasi atau diluar model penelitian seperti kualitas layanan, citra, dan kepercayaan.

Pembahasan

#### 1. Variabel Portofolio Jasa

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan variabel Portofolio Jasa (X5) temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian yang relevan yaitu Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Sri Sumardiningsih, Wawan Sundawan, Lies Endarwati, Arif Wibowo dan Yulia Ayriza (2012) yang menyatakan bahwa secara keseluruhan keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. Implikasi dari temuan ini adalah BPR Bank Solo mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi terhadap nasabah. Maka pihak BPR Bank Solo harus mengadakan pembaharuan disistemnya agar tidak menyusahkan nasabah, karena Portofolio Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Langkah kongkrit yang perlu ditingkatkan dengan cara Pihak BPR Bank Solo harus memperlengkap fasilitas yang ada pada Bank sehingga memudahkan pelayanan dengan adanya layanan phone banking dan sms banking serta layanan pembayaran melalui ATM guna meningkatkan Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.

2. Variabel Keefektifan dan Jaminan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan variabel Keefektifan dan Jaminan (X1) temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian yang relevan yaitu Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Sri Sumardiningih, Wawan Sundawan, Lies Endarwati. Arif Wibowo dan Yulia Ayriza (2012) yang menyatakan bahwa secara keseluruhan keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa BPR Bank Solo memberikan kemudahan dalam bertransaksi pada pengguna produk kredit melalui. Untuk itu BPR Bank Solo harus meningkatkan kualitas pelayanan mulai dari kecepatan dalam pelayanan, tidak adanya keterlambatan karena birokrasi dan prosedur dan keamanan pada saat bertransaksi. Karena variabel Keefektifan dan Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Langkah kongkrit yang perlu ditingkatkan dengan cara Pihak BPR Bank Solo harus memperlengkap fasilitas dan meningkatkan kualitas agar memudahkan nasabah dalam bertransaksi sehingga dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melalui. Serta menyediakan pembayaran melalui ATM dan transfer antar bank melalui ATM.

3. Variabel Harga

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan variabel Harga (X3) temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian yang relevan yaitu Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Sri Sumardiningih, Wawan Sundawan, Lies Endarwati. Arif Wibowo dan Yulia Ayriza (2012) yang menyatakan bahwa secara keseluruhan keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa pegawai mampu menjelaskan tentang perjanjian pinjaman atau segala transaksi yang dilakukan nasabah dijelaskan secara rinci oleh pegawai dan adanya biaya-biaya yg murah di setiap transaksi. Maka pihak pegawai harus mampu berkomunikasi dengan baik, agar dapat menyampaikan penjelasan dengan jelas kepada nasabah, karena Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Langkah kongkrit yang perlu ditingkatkan dengan cara Pihak BPR Bank Solo diharapkan mampu memberikan harga yang murah untuk pelanggannya, memberikan syarat pengajuan yang mudah dan terbilang wajar serta memberikan pemahaman yang jelas terhadap nasabah tentang segala transaksi agar dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melalui.

4. Variabel Keandalan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan variabel Keandalan (X6) temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian yang relevan yaitu Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Sri Sumardiningih, Wawan Sundawan, Lies Endarwati, Arif Wibowo dan Yulia Ayriza (2012) yang menyatakan bahwa secara keseluruhan keenam dimensi BSQ secara

simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. Implikasi dari temuan ini adalah BPR Bank Solo berupaya untuk menghindari kesalahan saat melayani nasabah. Maka pihak BPR Bank Solo harus menjaga kualitasnya karena kualitas akan membentuk citra yang akan mempengaruhi kepuasan nasabah karena Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Langkah kongkrit yang perlu ditingkatkan dengan cara Karyawan BPR Bank Solo harus memiliki kemampuan dalam memberikan penjelasan untuk mengurangi kesalahan dan harus mampu untuk mgeroksi kesalahan dalam waktu yg sangat cepat guna meningkatkan nasabah.

#### 5. Variabel Akses

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan variabel Akses (X2) temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian yang relevan yaitu Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Sri Sumardiningih, Wawan Sundawan, Lies Endarwati. Arif Wibowo dan Yulia Ayriza (2012) yang menyatakan bahwa secara keseluruhan keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa BPR Bank Solo sudah menyediakan akses yang memadai sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Untuk itu pihak BPR Bank Solo harus menyediakan peralatan yang memadai dan jumlah pegawai yang cukup agar tidak terjadi keterlambatan pelayanan, karena Akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Langkah kongkrit yang perlu ditingkatkan dengan cara Pihak Bank BPR menyediakan peralatan yg memadai untuk melayani nasabah sehingga nasabah cepat dilayani tanpa ada keterlambatan, teller dan customer service harus ramah terhadap nasabah sehingga meningkatkan Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.

#### 6. Variabel Keterwujudan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan variabel Keterwujudan (X4) temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian yang relevan yaitu Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Sri Sumardiningih, Wawan Sundawan, Lies Endarwati. Arif Wibowo dan Yulia Ayriza (2012) yang menyatakan bahwa secara keseluruhan keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. Implikasi dari temuan ini adalah karyawan yang selalu memberikan pelayanan dengan maksimal demi kenyamanan nasabah dan tidak terjadi kesalahan. Maka pegawai BPR Bank Solo harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan agar mampu mewujudkan visi dan misi BPR Bank Solo, karena Keterwujudan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Langkah kongkrit yang perlu ditingkatkan dengan cara Karyawan BPR Bank Solo diharapkan mampu memberikan petunjuk layanan transaksi dengan jelas sehingga tidak terjadi kesalahan saat transaksi, karyawan juga harus menjaga penampilan rapih

dan menarik demi kenyamanan nasabah sehingga meningkatkan Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati

### **Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini, berdasarkan pengujian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Hasil Persamaan koefisien linier berganda menunjukkan bahwa :
  - a. Variabel Keefektifan dan Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
  - b. Variabel Akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
  - c. Variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
  - d. Variabel Keterwujudan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
  - e. Variabel Portofolio berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
  - f. Variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
1. Hasil Uji t menunjukkan bahwa :
  - a. Variabel Keefektifan dan Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
  - b. Variabel Akses berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
  - c. Variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
  - d. Variabel Keterwujudan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
  - e. Variabel Portofolio berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
  - f. Variabel Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
2. Hasil Uji F menunjukkan bahwa

Hasil uji statistik F didapatkan nilai sebesar 187,633 signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa, dan Keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan, terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta.

Hasil uji adjusted R squares

Hasil uji adjusted R squares didapatkan hasil sebesar 0,919 yang berarti variabilitas Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati di Surakarta mampu dijelaskan oleh Variabel Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan sebesar 91,9%, sedangkan sisanya 8,1% lainnya tidak ikut observasi atau diluar model penelitian seperti kualitas layanan, citra, dan kepercayaan.

Variabel yang paling dominan yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati adalah Portofolio Jasa. Maka pihak BPR Bank Solo harus mengadakan pembaharuan disistemnya agar tidak menyusahkan nasabah, karena Portofolio Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

### **Saran**

1. Pihak BPR Bank Solo harus memperlengkap fasilitas yang ada pada Bank sehingga memudahkan pelayanan dengan adanya layanan phone banking dan sms banking serta layanan pembayaran melalui ATM guna meningkatkan Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
2. Pihak BPR Bank Solo harus memperlengkap fasilitas dan meningkatkan kualitas agar memudahkan nasabah dalam bertransaksi sehingga dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati. Serta menyediakan pembayaran melalui ATM dan transfer antar bank melalui ATM.
3. Pihak BPR Bank Solo diharapkan mampu memberikan harga yang murah untuk pelanggannya, memberikan syarat pengajuan yang mudah dan terbilang wajar serta memberikan pemahaman yang jelas terhadap nasabah tentang segala transaksi agar dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
4. Karyawan BPR Bank Solo harus memiliki kemampuan dalam memberikan penjelasan untuk mengurangi kesalahan dan harus mampu untuk mgeroksi kesalahan dalam waktu yg sangat cepat guna meningkatkan nasabah.

5. Pihak Bank BPR menyediakan peralatan yg memadai untuk melayani nasabah sehingga nasabah cepat dilayani tanpa ada keterlambatan, teller dan customer service harus ramah terhadap nasabah sehingga meningkatkan Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.
6. Karyawan BPR Bank Solo diharapkan mampu memberikan petunjuk layanan transaksi dengan jelas sehingga tidak terjadi kesalahan saat transaksi, karyawan juga harus menjaga penampilan rapih dan menarik demi kenyamanan nasabah sehingga meningkatkan Kepuasan Nasabah pengguna produk kredit melati.

### **Daftar Pustaka**

- Arif, Soffan. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelolaan ATM pada PT. SSI Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Pasuruan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 1, No. 11. (diakses tanggal 30 Maret 2016)
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bahia, Kamilia & Jacques Nantel (2000), "A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks," *International Journal of Bank Marketing*, 18/2, p.84-91
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter & Pascal Peeters (1998), "Investigating Drivers of
- Ghozali, Imam. 2001. *Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang; BP Undip
- Handoko, T.Hani. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Angkasa
- Harayah M, Dwi.1988. *Kegiatan Kas & Teller*. Jakarta:Intermedia
- Hasibuan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sinar Baru Algesindo
- Jayanthi, Faisha Reztry. 2014. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Di Bank Muamalat Cabang Malang), *Jurnal Ilmu Ekonomi*. Vol. 2, No. 1. (Diakses tanggal 30 Maret 2016)
- K. Yin, Robert. 2009. *Studi Kasus Masalah Ekonomi*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kasmir. 2002. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: UI Press
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: LP3EM UI.
- m.detik.com,2010([http://www.suratpembaca.web.id/detail/24348/Terkena\\_Biaya\\_Administrasi\\_Tabungan\\_Share\\_Bank\\_Muamalat\\_](http://www.suratpembaca.web.id/detail/24348/Terkena_Biaya_Administrasi_Tabungan_Share_Bank_Muamalat_), (diakses tanggal 23 maret 2016)
- Mahyuni. 2013. Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA (edisi khusus)*. No.3 Desember 2013:249258. (diakses tanggal 19 Maret 2016)

- Mas'ud, Fuad. 2004. Aplikasi Pemasaran. Semarang: BP Undip
- Parasuraman, 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta: UI Press
- Sagala, Syaiful. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Sinar Baru Algesindo
- Sembiring, Esra dan Aditya Wardana 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Unit Kemang Cabang Bogor. Journal Ekonomi. Diakses tanggal 21 Maret 2016 ([www. telkomuniversity.ac.id](http://www.telkomuniversity.ac.id))
- Singarimbun, Masri. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta
- Sudarsono, Heri.2004. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah.Yogyakarta : Ekonosia.
- Sugiyono. 2009. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2011. Total Quality Management. Jakarta: Rineka Cipta Umar, Husein. 2002. Metodologi Riset Sosial. Bandung: Angkasa
- Umar, Fakhruhin. 2002. Manajemen Perbankan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibisono, G. 2006. Bank Konvensional.Yogyakarta: Kanisius Strategi Meningkatkan Market Share Perbankan Syariah Nasional [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com), Strategi Meningkatkan Market Share Perbankan Syariah Nasional (diakses tanggal 20 Maret 2016)
- Yusi, M. Syahirman. 2012. Strategi diferensiasi: Upaya Menciptakan Kepuasan Nasabah (Studi kasus bank muamalat syaria'ah cabang Palembang). Jurnal Kebangsaan. Vol. 1, No. 1. (diakses pada tanggal 30 Maret 2016)