



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT SUKU
BUNGA, CITRA PERUSAHAAN, KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI
SIMPAN PINJAM MAKMUR JAYA JEMBER**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ekonomi
Pada Minat Studi Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen*

Diajukan oleh :

ALBIMANTARA RAHMATULLAH

19104607

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER

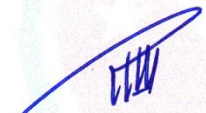
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT SUKU
BUNGA, CITRA PERUSAHAAN, KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN
PINJAM MAKMUR JAYA JEMBER

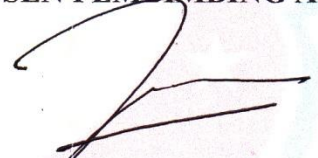
Nama : Al Bimantara Rahmatullah
NIM : 19104607
Minat Studi : Manajemen Bisnis
Mata Kuliah Dasar : Manajemen Pemasaran

Disetujui Oleh :

DOSEN PEMBIMBING UTAMA

DOSEN PEMBIMBING ASISTEN


Dr. Tamriatin Hidayah, S.E., M.P
NIDN. 0007106601


Hamzah Fansuri, S.E., M.M., M.P
NIDN. 0720046901

Mengetahui,

KETUA PROGRAM STUDI


Dr. Tamriatin Hidayah, S.E., M.P
NIDN. 0007106601

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT SUKU
BUNGA, CITRA PERUSAHAAN, KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN
PINJAM MAKMUR JAYA JEMBER

Telah dipertahankan Tim Penguji Skripsi pada:

Hari/Tanggal : Senin, 24 Juli 2023

Jam : 10.00 – 11.30

Tempat : Ruang Sidang

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi:

Dra. Haifa, M.M

: 
.....

Ketua Penguji

Hamzah Fansuri, S.E., M.M., M.P

: 
.....

Sekretaris Penguji

Dr. Tamriatin Hidayah, S.E., M.P

: 
.....

Anggota Penguji

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dekan



Dr. Tamriatin Hidayah, S.E., M.P.
NIDN. 0007106601

Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Mutmainnah Firdaus, S.P. M.M. M.P.
NIDN: 0008077101

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Al Bimantara Rahmatullah

NIM : 19104607

Program Studi : Manajemen

Minat Studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT SUKU BUNGA, CITRA PERUSAHAAN, KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM MAKMUR JAYA JEMBER merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya skripsi yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, 14 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Al Bimantara Rahmatullah

MOTTO

“Hadiah terbaik adalah apa yang kamu miliki saat ini dan takdir terbaik adalah apa yang sedang kamu jalani saat ini”

-Ustadz Agam Fachrul-



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis diberi kemudahan dan kesabaran dalam menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga, Citra Perusahaan, Kemudahan Prosedur Kredit dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember”

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana S-1 pada program studi Manajemen Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Suwignyo Widagdo,S.E., M.M., M.P selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P, CiQAR selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Tamriatin Hidayah, S.E., M.P selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan masukan dan pemikiran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Hamzah Fansuri, S.E., M.M., M.P selaku dosen pembimbing asisten yang telah memberikan masukan dan pemikiran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan Akademika Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

6. Kedua Orang tua tercinta Ibu Sri Hartatik dan Alm Bapak Suwarno, atas doanya dan selalu sabar memberikan dukungan, semangat serta kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis.
7. Risca Liza Septilia sebagai partner utama dalam masa kuliah sampai penyusunan skripsi penulis.
8. Seluruh saudara terdekat dalam memberikan support terbaik kepada penulis.
9. Seluruh sahabat-sahabat dekat, yang selalu memberikan semangat.
10. Teman-teman seperjuangan jurusan manajemen bisnis angkatan 2019 atas kebersamaan dan semua bantuannya selama studiku di ITS Mandala Jember.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan hasil penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi sumber inspirasi bagi penulis karya ilmiah yang sejenis di masa mendatang.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jember, 14 Juli 2023



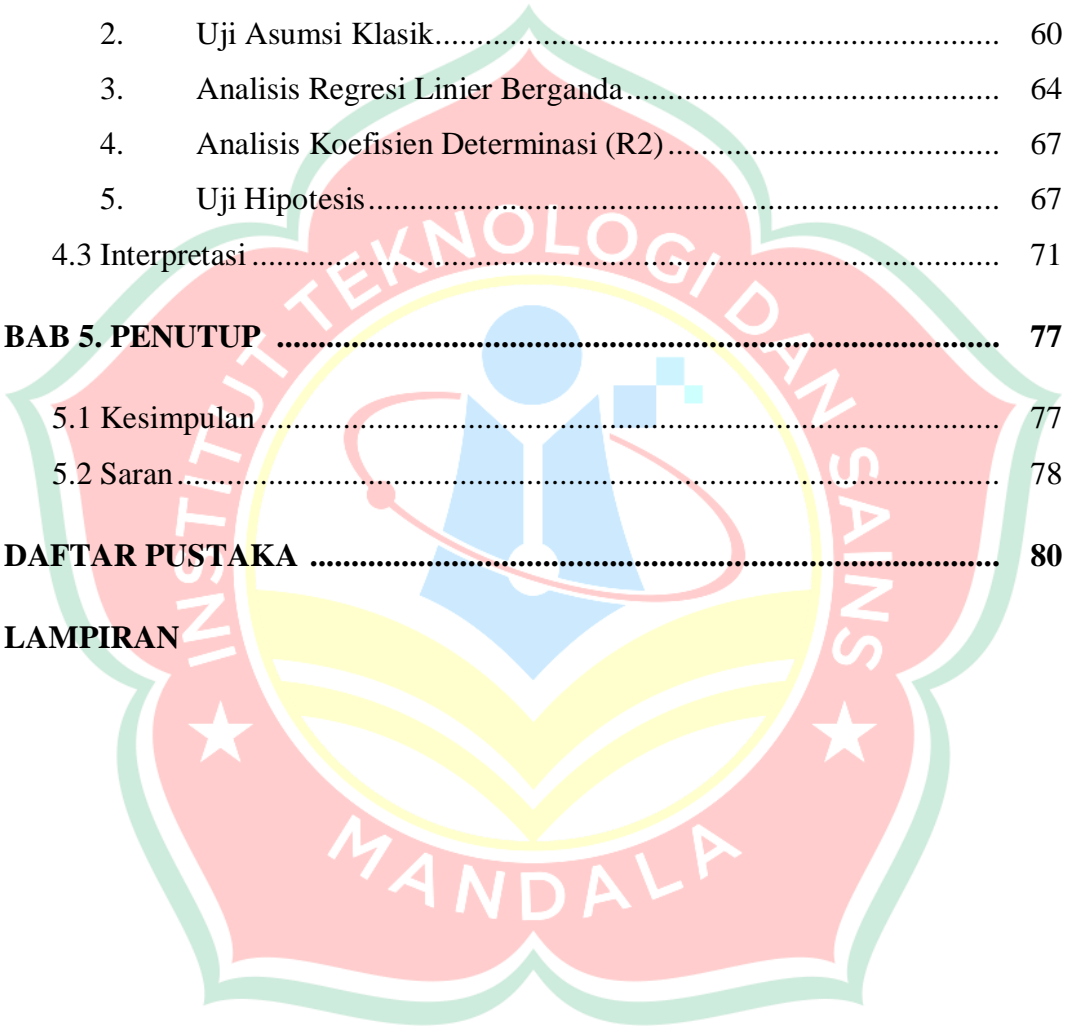
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teori	19
1. Manajemen Pemasaran	19
2. Kualitas Pelayanan	20
3. Tingkat Suku Bunga	22
4. Citra Perusahaan	24
5. Kemudahan Prosedur Kredit	26

6.	Lokasi.....	28
7.	Kepuasan Nasabah	29
2.3	Kerangka Konseptual	31
2.4	Hipotesis	31
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN		34
3.1	Lokasi Objek Penelitian.....	34
3.2	Populasi dan Sampel	34
3.3	Jenis Penelitian.....	35
3.4	Identifikasi Variabel	35
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	36
1.	Kualitas Pelayanan	36
2.	Tingkat Suku Bunga	37
3.	Citra Perusahaan	39
4.	Kemudahan Prosedur Kredit	40
5.	Lokasi.....	41
6.	Kepuasan Nasabah	42
3.6	Sumber Data.....	43
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	43
1.	Observasi	43
2.	Wawancara	44
3.	Kuisisioner	44
4.	Studi Pustaka	44
3.8	Metode Analisis Data	44
1.	Uji Instrumen Data	44
2.	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4.	Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	49
5.	Uji Hipotesis.....	49

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Penelitian	51
1. Gambaran Umum Responden	51
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	57
1. Uji Instrumen Data	57
2. Uji Asumsi Klasik.....	60
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4. Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	67
5. Uji Hipotesis.....	67
4.3 Interpretasi	71
BAB 5. PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	13
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1) ...	13
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Tingkat Suku Bunga (X2) .	13
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Citra Perusahaan (X3).....	13
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Prosedur Kredit	13
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Lokasi (X5)	13
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	13
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	13
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	13
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	13
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	13
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	13
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	13
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	13
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial).....	13
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan)	13

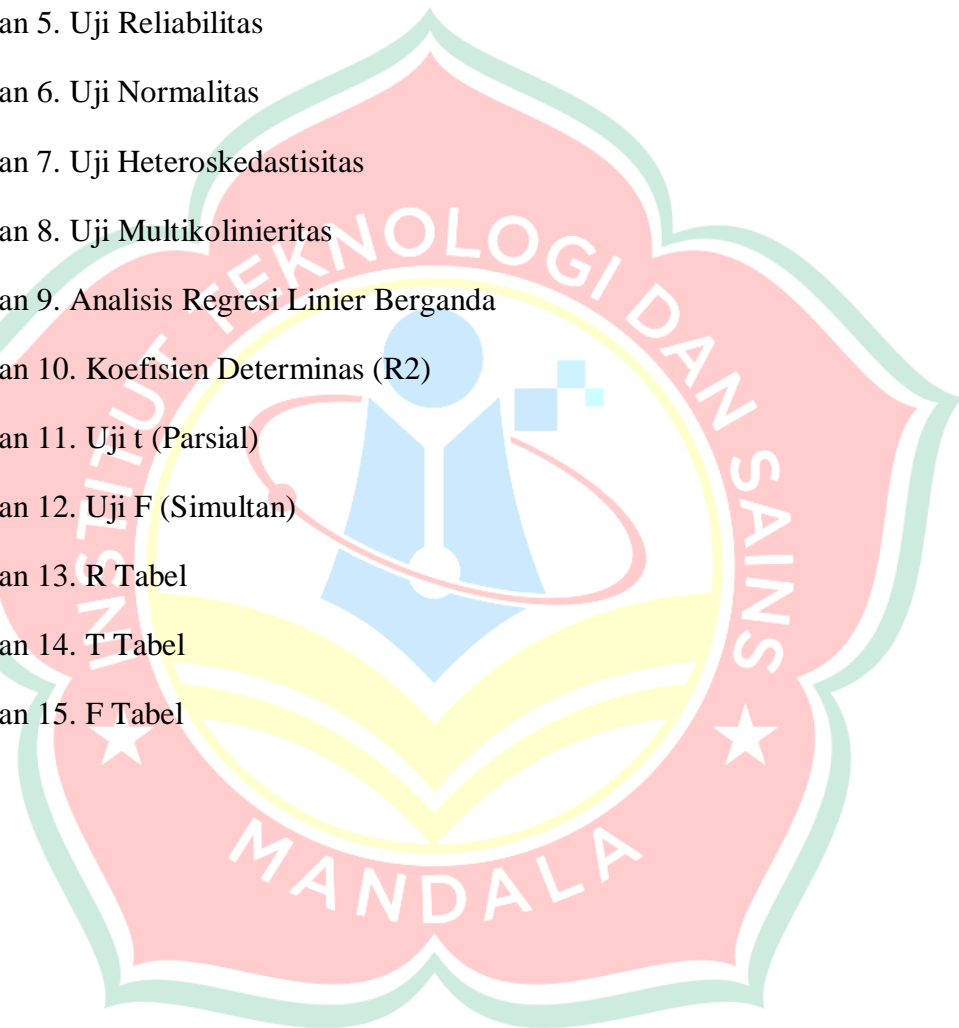
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas	27



DAFTAR LAMPIRAN

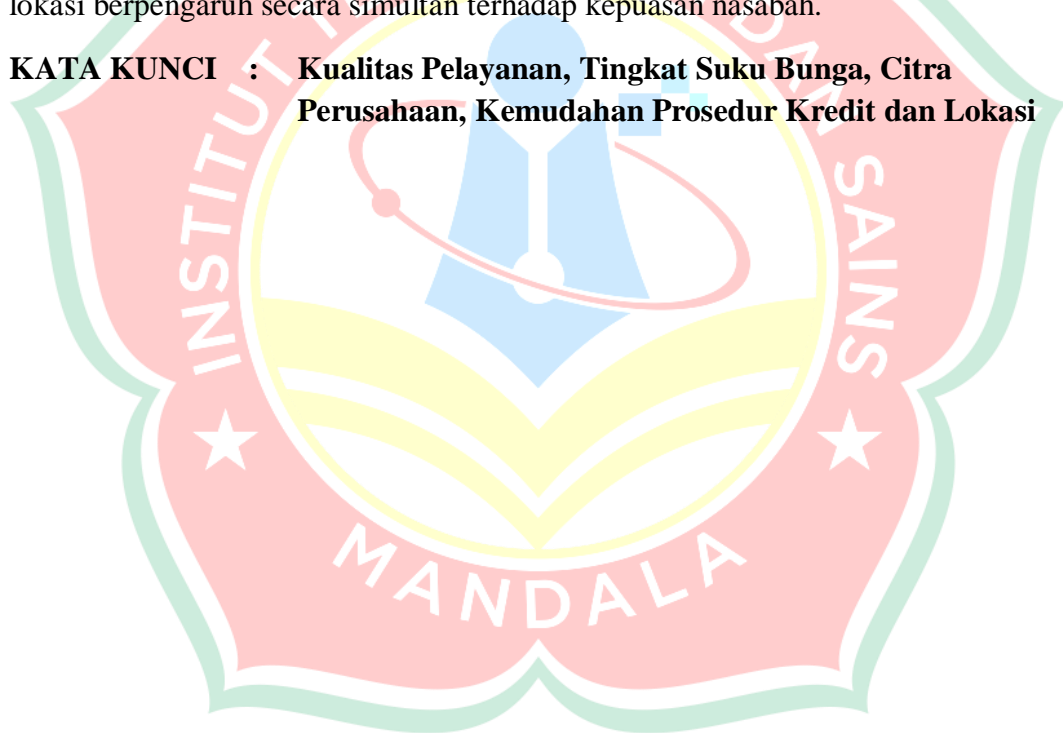
- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Deskripsi Responden
- Lampiran 3. Distribusi Frekuensi Jawaban
- Lampiran 4. Uji Validitas
- Lampiran 5. Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Uji Normalitas
- Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8. Uji Multikolinieritas
- Lampiran 9. Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 10. Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 11. Uji t (Parsial)
- Lampiran 12. Uji F (Simultan)
- Lampiran 13. R Tabel
- Lampiran 14. T Tabel
- Lampiran 15. F Tabel



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap kuesioner. Sampel yang diambil sebanyak 60 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan alat analisis SPSS 21, Analisis ini meliputi Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas, analisis Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinasi (R^2), Uji hipotesis yang terdiri dari Uji Parsial (uji t) dan Uji Simultan (Uji F), Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, variabel tingkat suku bunga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dan variabel kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

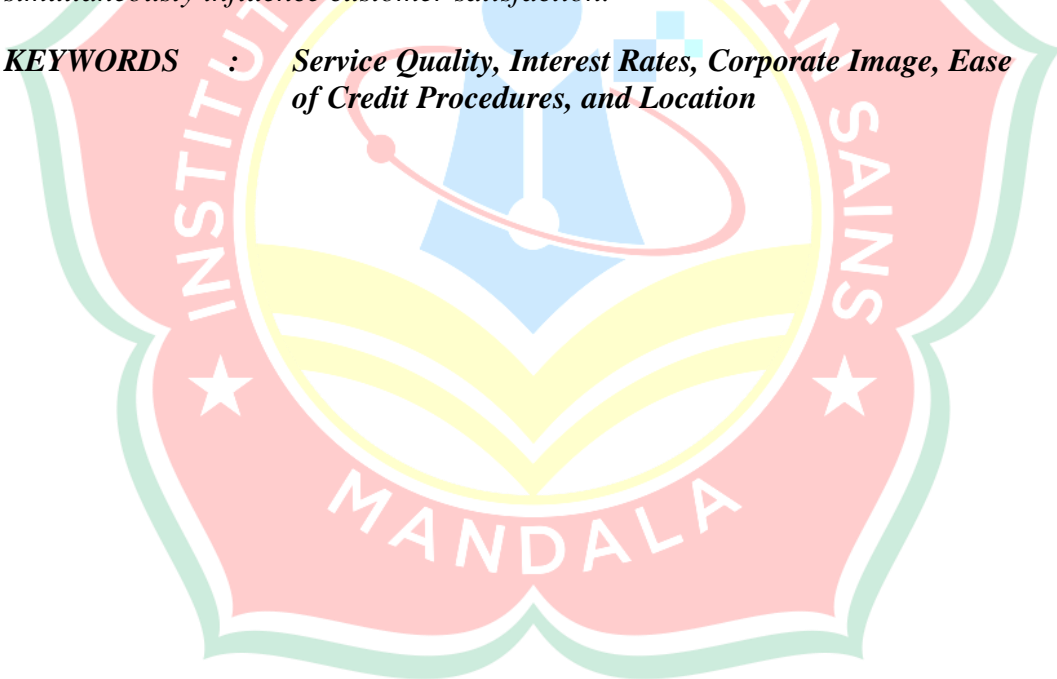
KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga, Citra Perusahaan, Kemudahan Prosedur Kredit dan Lokasi



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, interest rates, corporate image, ease of credit procedures and location on customer satisfaction at the Makmur Jaya Jember saving and loan cooperative. The data used in this study is primary data obtained from respondents' responses to the questionnaire. Samples were taken as many as 60 respondents with the sampling technique using Purposive Sampling. The data obtained is then processed using the SPSS 21 analysis tool. This analysis includes the Classical Assumption Test which consists of the Normality Test, Multicollinearity Test and Heteroscedasticity Test, Multiple Linear Regression analysis, Coefficient of Determination Test (R^2), Hypothesis test which consists of Partial Test (test t) and Simultaneous Test (F Test), The result showed that the variables of service quality, corporate image, ease of credit procedures, and location had a partial effect on customer satisfaction, interest rate variables had no partial effect on customer satisfaction and service quality variables, interest rates, corporate image, ease of credit procedures, and location simultaneously influence customer satisfaction.

KEYWORDS : *Service Quality, Interest Rates, Corporate Image, Ease of Credit Procedures, and Location*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Koperasi merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia. Dalam pasal 33 UUD 1945 dinyatakan bahwa “Perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan”. Berbagai upaya telah dilakukan untuk semakin memperkuat koperasi mulai dari upaya menumbuhkan iklim yang kondusif sampai ke bantuan ekonomi.

Dengan berbagai upaya tersebut diharapkan koperasi dapat tumbuh dan berkembang sejajar dengan pelaku ekonomi lainnya. Namun sampai saat ini koperasi lebih tertinggal dibanding dengan lembaga perekonomian lainnya. Penyebab ketinggalan ini, karena banyaknya persoalan yang harus dihadapi oleh koperasi, diantaranya seperti yang dikemukakan oleh Sukanto Reksohadiprodjo (1992) Administrasi kegiatan-kegiatan koperasi belum memenuhi standar tertentu sehingga belum menyediakan data yang lengkap untuk pengambilan keputusan dari data statistik kebanyakan kurang memenuhi kebutuhan”.

Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan (Kotler,2000)

Tingkat suku bunga adalah suatu bentuk imbalan yang diberikan oleh peminjam modal kepada pemilik modal atas hilangnya kegunaan modal akibat kegiatan pinjam-meminjam selama waktu tertentu. Adapun tingkat suku bunga menjelaskan besarnya imbalan yang diperoleh pemilik modal, yang biasanya nilainya sekian persen dari modal yang terlibat dalam kegiatan pinjam-meminjam, selain itu, Bagi sebuah organisasi atau perusahaan, citra merupakan aset yang penting untuk dijaga. Citra perusahaan pada dasarnya adalah keseluruhan citra dari perusahaan, tidak hanya barang atau jasanya saja. Banyak hal yang berkontribusi dalam membangun citra sebuah perusahaan. Hal positif tersebut dapat berupa sejarah lembaga, keberhasilan yang pernah diraih, hubungan industri yang baik, komitmen dalam mengadakan riset, dan lain sebagainya, benar jika perusahaan mengatakan bahwa reputasi dan citra merupakan hal yang harus didapatkan, bukan dibeli.

Sistem pemberian kredit berperan cukup penting dalam kegiatan operasional suatu koperasi, salah satu kegiatannya yang sangat penting dengan penerapan sistem pemberian kredit yang baik dalam usaha koperasi dibidang pemberian jasa pengkreditan kepada nasabah. Sistem dan prosedur pemberian kredit yang diterapkan bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam proses pengajuan kredit bagi para debitur, serta memberi pedoman yang jelas atas syarat-syarat pengajuan kredit tersebut. Dalam hal ini sangat diperlukan sistem pemberian kredit yang

baik agar nasabah dapat dengan mudah memahami prosedur serta syarat-syarat untuk mengajukan kredit.

Konsep kepuasan nasabah mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku nasabah berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi koperasi berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menghadapi kepuasan nasabah untuk menjamin pengembangan bisnis koperasi. Kepuasan pelanggan bergantung pada persepsi pelanggan. Sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Koperasi simpan pinjam merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak pada sektor jasa, banyaknya koperasi yang bermunculan saat ini membuat persaingan antar koperasi semakin ketat, hal ini mendorong setiap koperasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Pada situasi persaingan seperti sekarang koperasi memerlukan usaha yang keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu yaitu pada metode analisis data sama-sama menggunakan Analisis linier berganda dengan alat bantu SPSS. Penelitian saya menggunakan 5 variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan, Tingkat suku bunga, Citra perusahaan, Kemudahan prosedur kredit, lokasi dan 1 variabel terikat yaitu Kepuasan

nasabah, sedangkan pada penelitian terdahulu ada beberapa variabel yang sama dengan penelitian saya seperti pada variabel bebas dan terikatnya. Tahun penelitian saya dilakukan pada tahun 2023 sedangkan pada penelitian terdahulu tahun penelitiannya dilakukan pada tahun 2017,2018,2019,2020,2021 dan 2022. Objek penelitian saya dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember, sedangkan pada penelitian terdahulu objek penelitian dilakukan di Bank Bukopin, KSP CU.Harja Manunggal Yogyakarta, Koperasi Bhakti Mahesa Abadi, PT. Bank Index Selindo, KSU Abadi Jaya Sentosa, KSP Cempaka Danatama Mandiri, PT. Bank Panin, KSP Mitra, KSP Dhuafa, dan Koperasi CV Karya Mandiri.

Menurut penelitian sebelumnya ada beberapa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah seperti kualitas pelayanan,kemudahan prosedur,lokasi dan citra perusahaan. Selain itu ada juga contoh variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah seperti, tingkat suku bunga,teknologi yang di gunakan,tipe transportasi dan gender petugas.

Koperasi Makmur jaya merupakan koperasi simpan pinjam yang terletak di Jalan Achmad Yani No.491 Pakusari, Jember ,koperasi ini memiliki visi untuk terus berkembang dengan mengutamakan kepuasan nasabah. Dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah koperasi Makmur Jaya Jember menyiapkan fasilitas perkreditan untuk modal usah dengan bunga yang ringan yakni sebesar 5%,fasilitas

tabungan dengan bunga yang tergolong tinggi sebesar 5% dan fasilitas deposito yang aman, oleh sebab itu muncul keinginan penulis untuk melakukan penelitian tentang kepuasan nasabah apakah berkaitan dengan kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan citra perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah

Hal yang mendasari saya memilih objek ini ialah dengan keseharian saya yang sering melihat orang sekitar pernah atau sedang menjadi nasabah di salah satu koperasi yang kebanyakan berprofesi sebagai pedagang kecil dan usaha kecil yang tidak jarang orang memiliki lebih dari satu lembaga. Hal ini yang membuat saya tertarik untuk meneliti apa yang membuat orang memutuskan untuk menjadi nasabah di Koperasi Makmur Jaya Jember.

- 1) Apakah ada pengaruh simultan kualitas layanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi terhadap kepuasan nasabah ?
- 2) Apakah ada pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah ?
- 3) Apakah ada pengaruh parsial tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah ?
- 4) Apakah ada pengaruh parsial citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah ?
- 5) Apakah ada pengaruh parsial kemudahan prosedur kredit terhadap kepuasan nasabah ?

- 6) Apakah ada pengaruh parsial lokasi terhadap kepuasan nasabah ?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial kemudahan prosedur kredit terhadap kepuasan nasabah.
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial lokasi terhadap kepuasan nasabah.
- 6) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi terhadap kepuasan nasabah.

1.4. Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana keefektifan kualitas layanan dan tingkat suku bunga.

2) Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memperluas wawasan mengenai bagaimana kualitas layanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, serta kemudahan prosedur kredit berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada perusahaan.

1.5. Batasan Masalah

Batasan penelitian yang akan diteliti yaitu :

- 1) Objek penelitian dilakukan pada nasabah koperasi Makmur Jaya Jember yang melakukan pinjaman lebih dari 1 kali
- 2) Waktu penelitian dilaksanakan dalam jangka waktu 8 bulan yaitu pada bulan November 2022 sampai bulan Juli 2023

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi acuan pada penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

- 1.) Siti Rohana dan Dewi Urip Wahyuati (2017)** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan karyawan, tingkat suku bunga, dan kecepatan pencairan kredit pensiunan terhadap kepuasan nasabah. Teknik analisa yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel variabel dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji T. Populasi yang digunakan adalah nasabah Bank Bukopin KCP Bratang Surabaya dengan sampel sebesar 71 responden. Hasil pengujian dari penelitian ini dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa seluruh variabel yang terdiri dari pelayanan karyawan, persepsi suku bunga, dan kecepatan pencairan kredit pensiunan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan dengan menggunakan uji kelayakan model menunjukkan hasil model layak digunakan dalam

pengujian lebih lanjut, dan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah adalah persepsi suku bunga.

2.) Andiyani Yulianingsih (2017) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga dan lokasi terhadap loyalitas nasabah KSU CU. Harja Manunggal. Pengambilan sampel pada penelitian ini sebanyak 72 responden dengan menggunakan teknik Accidental Sampling. Teknik pengumpulan data variabel dengan menggunakan metode kuesioner yang dilengkapi dengan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima variabel (citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga dan lokasi) yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan menunjukkan bahwa kelima variabel (citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga dan lokasi) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3.) Lidia Kurnia Sari dan Euis Soliha (2018) penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi tingkat suku bunga, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah. Analisis menggunakan regresi linier berganda. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert 1-5. Objek penelitian ini adalah nasabah Koperasi Bhakti Mahesa Abadi Semarang. Jumlah

sampel dalam penelitian ini adalah 100 nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, persepsi tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah serta lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.) Wahyu Ariyanto (2019) penelitian bertujuan ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi keuangan, kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah. Strategi penelitian ini adalah strategi asosiatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei sampel, dimana peneliti membagikan kuesioner untuk mengumpulkan data. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin Jakarta Pusat berjumlah 4200. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat eror (e) = 10%, dengan demikian jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini berjumlah 98 orang nasabah. Hasil penelitian menunjukkan, pengaruh positif teknologi keuangan terhadap kepuasan nasabah dan signifikan, pengaruh positif tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah dan signifikan.

5.) Winda Avilia (2020) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk, reputasi, dan tingkat suku bunga

secara simultan terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah KSU Abdi Jaya Sentosa dan variabel yang berpengaruh dominan terhadap pengambilan keputusan pengambilan kredit pada nasabah KSU Abdi Jaya Sentosa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah kredit KSU Abdi Jaya Sentosa bulan Februari hingga April 2020, sebanyak 268 nasabah. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin dengan teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling, diperoleh 73 orang nasabah sebagai sampel penelitian. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, analisis linier berganda, pengujian ketepatan perkiraan (Uji R²), dan uji hipotesis dengan uji T, uji F, dan uji variabel dominan. Berdasarkan hasil analisis data dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan produk, Reputasi, dan tingkat suku bunga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah KSU Abadi Jaya Sentosa dan Pengetahuan produk, reputasi, dan tingkat suku bunga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah KSU Abadi Jaya Sentosa.

6.) Gusti Ayu dan Desi Suartikayanti (2020) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan nasabah koperasi simpan pinjam Danatama Mandiri di

Gianyar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 91 orang yang merupakan nasabah yang masih aktif dari koperasi simpan pinjam Danatama Mandiri di Ginyar. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, metode dokumentasi dan kuesioner. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

7.) **Marlyna (2021)** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan, citra perusahaan dan tingkat suku bunga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Metode pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner berupa googleform yang berisi 375 responden nasabah tabungan aktif dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik spss. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

8.) **Dewi Sri Handayani (2021)** penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh produk pinjaman, prosedur kredit dan tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Swa Mitra di Demak. Populasi penelitian ini adalah anggota koperasi yang aktif yang berjumlah 564 dan sampel ditentukan sebanyak 85 nasabah. Alat analisis yang

digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produk pinjaman, prosedur kredit dan tingkat suku bunga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan.

9.) Slamet Bambang Riono (2022) penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran kredit, prosedur pemberian kredit, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah koperasi Dhuafa. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data yang diambil dari data primer yang berasal dari hasil jawaban kuesioner. Populasi penelitian ini berjumlah 2.577 nasabah dengan pengambilan sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran kredit, prosedur pemberian kredit, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah koperasi Dhuafa mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan.

10.) Jamalludin Laia (2022) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen pada CV.Karya Mandiri, pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan konsumen pada CV.Karya Mandiri. Dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan konsumen memilih pinjaman di koperasi CV.Karya Mandiri. Metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian

ini adalah data kuantitatif. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Populasi penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah seluruh konsumen CV.Karya Mandiri selama periode 2021 sebanyak 286 konsumen. Data analisis dengan menggunakan metode analisis linier berganda. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen pada CV.Karya Mandiri.

Setelah diuraikan penelitian terdahulu di atas, selanjutnya peneliti membuat tabel persamaan dan perbedaan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1.	Siti Rohana dan Dewi Urip Wahyuati (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independennya terdapat kesamaan yaitu : kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, kemudahan prosedur kredit • Variabel dependennya sama yaitu : kepuasan nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> • Objek penelitiannya berbeda yaitu : nasabah Bank Bukopin KCP Bratang Surabaya • Tahun penelitiannya berbeda.
2.	Andiyani Yulianingsih (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independennya terdapat kesamaan yaitu : Citra 	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel dependennya berbeda yaitu : loyalitas nasabah

No.	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
		perusahaan, kualitas pelayanan, dan tingkat suku bunga	<ul style="list-style-type: none"> • Objek penelitiannya berbeda yaitu : KSP CU. Harja Manunggal Yogyakarta • Tahun penelitiannya berbeda.
3.	Lidia Kurnia Sari dan Euis Soliha (2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independennya terdapat kesamaan yaitu : kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan lokasi • Variabel dependennya sama yaitu : kepuasan nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> • Objek penelitiannya berbeda yaitu : Nasabah Koperasi Bhakti Mahesa Abadi Semarang • Tahun penelitiannya berbeda.
4.	Wahyu Ariyanto (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independennya terdapat kesamaan yaitu : tingkat suku bunga • Variabel dependennya sama yaitu : kepuasan nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> • Objek penelitiannya berbeda yaitu : PT Bank Index Selindo Kantor Pusat Thamrin Jakarta Pusat • Tahun penelitiannya berbeda.
5.	Winda Avilia (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independennya terdapat kesamaan yaitu : tingkat suku bunga 	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel dependennya berbeda yaitu : keputusan pengambilan kredit

No.	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
			<ul style="list-style-type: none"> • Objek penelitiannya berbeda yaitu : nasabah KSU Abadi Jaya Sentosa • Tahun penelitiannya berbeda.
6.	Gusti Ayu dan Desi Suartikayanti (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independennya terdapat kesamaan yaitu : kualitas pelayanan • Variabel dependennya sama yaitu : kepuasan nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> • Objek penelitiannya berbeda yaitu : Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri di Gianyar • Tahun penelitiannya berbeda.
7.	Marlyna (2021)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independennya terdapat kesamaan yaitu : kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan tingkat suku bunga 	<ul style="list-style-type: none"> • Objek penelitiannya berbeda yaitu : PT Bank Panin, Tbk di Kota Batam • Variabel dependennya berbeda yaitu : loyalitas nasabah • Tahun penelitiannya berbeda.
8.	Dewi Sri Handayani (2021)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independennya terdapat kesamaan yaitu : tingkat suku bunga • Variabel 	<ul style="list-style-type: none"> • Objek penelitiannya berbeda yaitu : Koperasi Simpan Pinjam Swa Mitra di

No.	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
		dependennya sama yaitu : kepuasan nasabah	Demak • Tahun penelitiannya berbeda.
9.	Slamet Bambang Riono (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independennya terdapat kesamaan yaitu : kualitas pelayanan • Variabel dependennya sama yaitu : kepuasan nasabah. 	<ul style="list-style-type: none"> • Objek penelitiannya berbeda yaitu : Koperasi Simpan Pinjam Dhuafa • Tahun penelitiannya berbeda.
10.	Jamalludin Laia (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independennya terdapat kesamaan yaitu : kualitas pelayanan dan citra perusahaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Objek penelitiannya berbeda yaitu : CV. Karya Mandiri • Variabel dependennya berbeda yaitu : keputusan konsumen • Tahun penelitiannya berbeda.

Kelebihan penelitian saya dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian saya menggunakan lima variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga, Citra Perusahaan, Kemudahan Prosedur Kredit dan Lokasi dan satu variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah sedangkan pada penelitian terdahulu hanya mengguna tiga sampai empat variabel bebas. Penelitian saya

dilaksanakan pada tahun 2023 sedangkan pada penelitian terdahulu dilaksanakan pada tahun 2017,2018,2019,2020,2021 dan 2022,

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Manajemen Pemasaran

1.) Pengertian Manajemen Pemasaran

Pemasaran merupakan hal yang sangat penting terhadap perusahaan dalam menjalankan bisnis agar memperoleh suatu kelangsungan hidup sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan.

Pemasaran adalah proses sosial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan bebas mempertukarkan produk atau jasa yang bernilai dengan pihak lain (Kotler,2005). Pemasaran merupakan suatu proses yang terdiri dari dua proses yaitu secara sosial dan manajerial. Definisi sosial menunjukkan peran pemasaran yang di mainkan di masyarakat. Seorang pemasar mengatakan bahwa peran pemasaran adalah menghasilkan kualitas yang lebih tinggi.

Banyak orang mengira bahwa pemasaran hanya sekedar penjualan. Namun, penjualan hanyalah gunung es dalam pemasaran. Sekarang, pemasaran harus dipahami tidak dalam pengertian lama, tetapi dalam pengertian baru yaitu memuaskan pelanggan. Jika pemasar mengerti kebutuhan

pelanggan dengan baik, mengembangkan produk yang mempunyai kualitas terbaik, menetapkan harga, dan mempromosikan produknya dengan efektif, maka produk-produk akan terjual dengan sangat mudah.

2.) Strategi Pemasaran

Menurut Tull dan Kahle dalam Fandy Tjiptono (2008) mendefinisikan strategi pemasaran sebagai alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui pasar yang dimasuki dan program pemasaran yang digunakan untuk melayani pasar sasaran tersebut. Pada dasarnya strategi pemasaran memberikan arah dalam kaitannya dengan variabel-variabel seperti segmentasi pasar, identifikasi pasar sasaran, positioning elemen bauran pemasaran, dan biaya bauran pemasaran. Strategi pemasaran merupakan bagian integral dari strategi bisnis yang memberikan arah pada semua fungsi manajemen suatu organisasi

2.2.2 Kualitas Pelayanan

1.) Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan

Atik (2018) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Kualitas Pelayanan dmerupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

2.) Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons (2001) menjelaskan bahwa konsumen akan menilai kualitas pelayanan melalui lima indikator kualitas pelayanan sebagai tolak ukurnya, yaitu:

- a. Reliability (kehandalan): yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat).

- b. Responsiveness (cepat tanggap): yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan penyedia jasa/pelayanan yang cepat dan tepat.
- c. Assurance (kepastian): mencakup pengetahuan dan keramahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguguan.
- d. Empaty (empati): meliputi pemahaman pemberi perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami pelanggan
- e. Tangible (berwujud): meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi.

Lima indikator kualitas pelayanan adalah suatu item ringkas dengan reliabilitas dan validitas yang tinggi, yang dapat digunakan untuk memahami persepsi dan harapan kualitas pelayanan dari konsumen, dan sebagai hasilnya dapat digunakan untuk merancang peningkatan kualitas pelayanan.

2.2.3 Tingkat Suku Bunga

1.) Pengertian Tingkat Suku Bunga

Menurut Boediono (1994) Tingkat suku bunga adalah harga dari penggunaan dana investasi (loanable funds). Tingkat suku bunga merupakan salah satu indikator dalam menentukan

apakah seseorang akan melakukan investasi atau menabung. Apabila dalam suatu perekonomian ada anggota masyarakat yang menerima pendapatan melebihi apa yang mereka perlukan untuk kebutuhan konsumsinya, maka kelebihan pendapatan akan dialokasikan atau digunakan untuk menabung. Penawaran akan loanable funds dibentuk atau diperoleh dari jumlah seluruh tabungan masyarakat pada periode tertentu. Di lain pihak dalam periode yang sama anggota masyarakat yang membutuhkan dana untuk operasi atau perluasan usahanya.

Pengertian lain tentang suku bunga adalah sebagai harga dari penggunaan uang untuk jangka waktu tertentu. Pengertian tingkat bunga sebagai "harga" dinyatakan sebagai harga yang harus dibayar apabila terjadi "pertukaran" antara satu rupiah sekarang dan satu rupiah nanti.

2.) Indikator Tingkat Suku Bunga

Menurut Kasmir (2012), indikator-indikator yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan suku bunga secara garis besar sebagai berikut :

a. Kebutuhan Dana

Pihak bank dapat meningkatkan suku bunga simpanan dan menurunkan bunga simpanan, sesuai dengan kebutuhan dana yang diperlukan.

b. Persaingan

Dalam memperebutkan dana simpanan, maka di samping faktor promosi, yang paling utama pihak perbankan harus memperhatikan pesaing.

c. Kebijaksanaan Pemerintah

Dalam kondisi tertentu pemerintah dapat menentukan batas maksimal atau minimal suku bunga, baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman.

d. Laba yang diinginkan

Merupakan besarnya keuntungan yang diinginkan oleh koperasi. Jika diinginkan besar, maka bunga pinjaman akan besar dan demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, pihak koperasi harus bijak dalam menentukan laba yang diinginkan.

e. Jangka Waktu

Semakin panjang jangka waktu pinjaman, maka akan semakin tinggi bunganya, hal ini disebabkan besarnya kemungkinan risiko di masa mendatang. Demikian pula sebaliknya.

2.2.4 Citra Perusahaan

1.) Pengertian Citra Perusahaan

Citra perusahaan diperlukan untuk mempengaruhi pikiran pelanggan melalui kombinasi dari periklanan, humas, bentuk fisik, kata-mulut, dan berbagai pengalaman aktual selama menggunakan barang dan jasa. Dari pernyataan- pernyataan

tersebut tersirat bahwa pelanggan mempertimbangkan kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk mempengaruhi persepsi mereka terhadap apa yang ditawarkan dan akan memiliki dampak terhadap perilaku pembelian pelanggan.

Menurut Soemirat dan Adianto (2007) bahwa citra perusahaan adalah kesan, perasaan dan gambaran dari publik terhadap perusahaan, kesan yang sengaja diciptakan dari suatu objek, orang-orang atau organisasi.

2.) Indikator Citra Perusahaan

Indikator indikator yang mempengaruhi citra perusahaan terbagi menjadi 4 yaitu:

a. Kepribadian

Keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial.

b. Reputasi

Hak yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan transaksi sebuah koperasi.

c. Nilai

Nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli

terhadap nasabah, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.

d. Identitas perusahaan

Komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna dan slogan.

2.2.5 Kemudahan Prosedur Kredit

1.) Pengertian Kemudahan Prosedur Kredit

Prosedur kredit merupakan langkah kegiatan yang klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi suatu perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.

Menurut Hasibuan (2016) prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit, prosedur kredit juga dapat berarti upaya bank dalam resiko pemberian kredit.

2.) Indikator Kemudahan Prosedur Kredit

Indikator indikator yang mempengaruhi kemudahan prosedur kredit ada 4 yaitu :

a. Realisasi Kredit

Keyakinan nasabah bahwa akan menerima realisasi kredit sesuai dengan yang telah diatur dalam perjanjian sepanjang persyaratan terpenuhi.

b. Kemudahan Prosedur

Suatu kemudahan mengambil kredit dimana bank atau lembaga keuangan lainnya memberikan kemudahan dalam mengambil kredit atau persyaratan kredit tidak memberatkan nasabah.

c. Kecepatan Pelaksanaan

Kecepatan dalam mengakses kredit pada bank atau lembaga keuangan.

d. Persyaratan

Syarat pada saat nasabah melakukan transaksi atau nasabah melakukan pengambilan perlu dilakukannya persyaratan antara pihak nasabah dengan bank atau lembaga keuangan lainnya.

2.2.6 Lokasi

1.) Pengertian Lokasi

Lokasi merupakan suatu tempat berlangsungnya kegiatan usaha. Lokasi usaha juga merupakan suatu investasi jangka panjang bagi perusahaan. Terjadinya pertemuan antara penjual dan pembeli dilakukan pada suatu tempat atau yang sering disebut dengan lokasi usaha. Seberapa sering suatu usaha

dikunjungi oleh konsumen dipengaruhi oleh penentuan lokasi dari usaha tersebut.

Heizer dan Render (2015), Lokasi memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan sehingga lokasi merupakan pendorong biaya dan pendapatan pada perusahaan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan. Lokasi yang tepat akan meningkatkan pendapatan perusahaan, sebaliknya lokasi yang kurang tepat akan menurunkan efektifitas perusahaan.

2.) Indikator Lokasi

Menurut Fandy Tjiptono (2015:15), yaitu sebagai berikut :

- a. Akses, misalnya lokasi yang sering dilalui atau mudah dijangkau.
- b. Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
- c. Lalu lintas (traffic).

Banyaknya orang yang lalu-lalang bisa memberikan peluang besar terhadap terjadinya impulse buying serta, kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga jadi peluang, merupakan salah satu point dalam periklanan.

- d. Lingkungan, adalah keadaan lingkungan merupakan titik pemasangan iklan meliputi, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan lingkungan.

e. Kriteria adalah titik lokasi merupakan titik yang pas, strategis dan bagus prospek nya untuk suatu pemasangan media iklan.

2.2.7 Kepuasan Nasabah

1.) Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. Tjiptono dalam Noviyantie (2001) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Bagi pelanggan, apa yang dihasilkan yaitu perusahaan baginya tidak begitu penting. Pelanggan memikirkan apa yang akan dibelinya untuk memuaskan kebutuhannya atas dasar pertimbangan nilai inilah selanjutnya akan menentukan bentuk apa bisnis yang perlu dikembangkan.

2.) Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator indikator yang mempengaruhi kepuasan nasabah ada 4 yaitu :

a. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah akan pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan

b. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan dalam bentuk pembelian jasa bank yang akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang

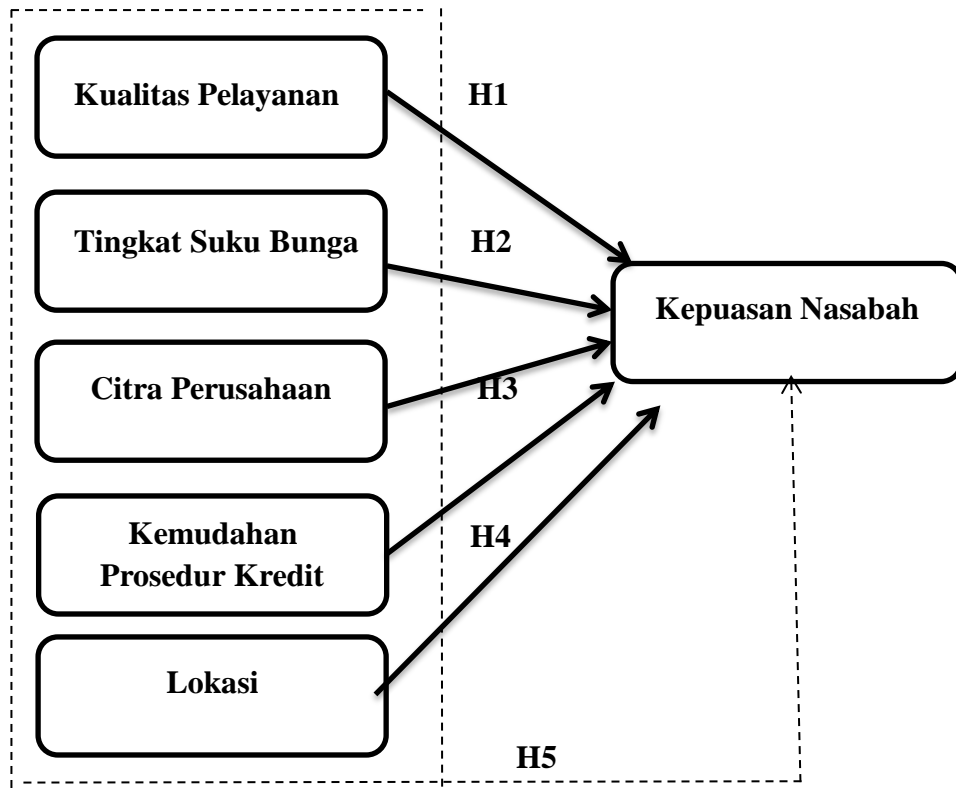
c. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah makin beragam dalam satu bank

d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut, hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan masalah dan tinjauan pustaka yang telah dibahas, sehingga dapat dijabarkan kerangka konseptual sebagai berikut :

Gambar 1 : Kerangka Konseptual



————— = Berpengaruh secara parsial

- - - - -> = Berpengaruh secara simultan

2.4 Hipotesis

Dari uraian penelitian terdahulu dan kajian teori yang sudah dipaparkan, maka diajukan hipotesis peneliti sebagai berikut :

- 1.) Menurut Siti Rohana dan Dewi Urip Wahyuati (2017), Andiyani dan Yulianingsih (2017) dan Lidia Kurniasari dan Euis Soliha (2018) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H1 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

- 2.) Menurut Wahyu Arianto (2019), Winda Avilia (2020) dan Marlyn (2021) menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H2 : Diduga tingkat suku bunga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

- 3.) Menurut Andiyani dan Yulianingsih (2017), Marlyn (2021) dan Jamalludin (2022) menunjukkan variabel citra perusahaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

H3 : Diduga citra perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

- 4.) Menurut Siti Rohana dan Dewi Urip Wahyuati (2017), Marlyn (2021) dan Jamalludin (2022) menunjukkan variabel kemudahan prosedur kredit secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

H4 : Diduga kemudahan prosedur kredit berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

- 5.) Menurut Lidia Kurnia Saro dan Euis Soliha, Marlyn (2021) dan Jamalludin (2022) menunjukkan variabel lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

H5 : Diduga kemudahan prosedur kredit berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

- 6.) Menurut Wahyu Arianto (2019), Dewi Sri Handayani (2021) dan Slamet Bambang Riono (2022) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

H6 : Diduga kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Jember, dimana Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya cabang Jember dijadikan sebagai objek penelitian. Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya berlokasi di Jalan Achmad Yani No.491 Pakusari, Jember, Jawa Timur.

Berdasarkan informasi dari supervisor Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember, untuk menjangkau nasabah luas Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember membuka cabang di beberapa kota besar di Indonesia seperti di Sidoarjo, Surabaya, Probolinggo, dan Bali.

3.2 Populasi dan Sampel

1.) Populasi

Menurut (Djarwanto, 1994) Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan yang karakteristiknya akan diteliti, satuan-satuan tersebut dapat berupa orang, institusi, ataupun benda. Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Koperasi Makmur Jaya Jember yang melakukan pinjaman lebih dari 1 kali.

2.) Sampel

Menurut Sugiyono (2017) Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki

oleh populasi. Teknik Sampling menurut Sugiyono (2016) adalah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan, Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* menurut Sugiyono (2016) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Menurut Sugiyono (2011) memberikan saran tentang ukuran sampel untuk penelitian bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya) maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 3 (independen+dependen) maka jumlah anggota sampel = $10 \times 3 = 30$, dalam penelitian ini terdapat 6 variabel, maka jumlah anggota sampelnya yaitu: $10 \times 6 = 60$

3.3 Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuisioner akan dipindahkan ke dalam angka dengan menggunakan skala likert. Angka-angka dari hasil pindahan tersebut akan diolah menggunakan perhitungan beberapa uji yaitu uji instrument, uji asumsi, dan uji hipotesis

3.4 Identifikasi Variabel Penelitian

Menurut Azwar (2007) variabel merupakan simbol yang nilainya bervariasi, yaitu angkanya dapat berbeda dari satu objek yang lain atau satu objek yang lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 macam variabel, yaitu :

1.) Variabel Terikat / Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2016) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi adanya variabel bebas/variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y)

2.) Variabel Bebas / Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2016) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat/variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Tingkat Suku Bunga (X2), Citra Perusahaan (X3), Kemudahan Prosedur Kredit (X4) dan Lokasi (X5)

3.5 Definisi Operasional Variabel

1.) Kualitas Pelayanan

Menurut Menurut Kasmir (2017) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018) kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan

prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Indikator kualitas pelayanan Menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons (2001) adalah :

- a. Reliability (kehandalan): yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat).
- b. Responsiveness (cepat tanggap): yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan penyedia jasa/pelayanan yang cepat dan tepat.
- c. Assurance (kepastian): mencakup pengetahuan dan keramahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- d. Empaty (empati): meliputi pemahaman pemberi perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami pelanggan
- e. Tangible (berwujud): meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi.

2.) Tingkat Suku Bunga

Menurut Menurut Boediono (1994) Tingkat suku bunga adalah harga dari penggunaan dana investasi (loanable funds). Tingkat suku bunga merupakan salah satu indikator dalam menentukan apakah seseorang akan melakukan investasi atau menabung. Apabila dalam suatu perekonomian ada anggota masyarakat yang menerima pendapatan melebihi apa yang mereka perlukan untuk kebutuhan konsumsinya, maka kelebihan pendapatan akan dialokasikan atau digunakan untuk menabung.

Indikator tingkat suku bunga menurut Kasmir (2012) ialah :

a. Kebutuhan Dana

Pihak bank dapat meningkatkan suku bunga simpanan dan menurunkan bunga simpanan, sesuai dengan kebutuhan dana yang diperlukan.

b. Persaingan

Dalam memperebutkan dana simpanan, maka di samping faktor promosi, yang paling utama pihak perbankan harus memperhatikan pesaing.

c. Kebijakan Pemerintah

Dalam kondisi tertentu pemerintah dapat menentukan batas maksimal atau minimal suku bunga, baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman.

d. Laba yang diinginkan

Merupakan besarnya keuntungan yang diinginkan oleh koperasi. Jika diinginkan besar, maka bunga pinjaman itu besar dan demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, pihak koperasi harus bijak dalam menentukan laba yang diinginkan.

e. Jangka Waktu

Semakin panjang jangka waktu pinjaman, maka akan semakin tinggi bunganya, hal ini disebabkan besarnya kemungkinan risiko di masa mendatang. Demikian pula sebaliknya.

3.) Citra Perusahaan

Menurut Menurut Soemirat dan Adianto (2007) bahwa citra perusahaan adalah kesan, perasaan dan gambaran dari publik terhadap perusahaan, kesan yang sengaja diciptakan dari suatu objek, orang-orang atau organisasi. Menurut Soemirtat dan Adianto (2007) bahwa salah satu dari indikator terdapat sikap yang artinya adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam menghadapi ide, objek, situasi dan nilai. Sikap bukan perilaku tetapi kecenderungan untuk berperilaku dan cara-cara tertentu.

Indikator Citra Perusahaan menurut Soemirtat dan Adianto (2007) adalah :

a. Kepribadian

Keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial.

b. Reputasi

Hak yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan transaksi sebuah koperasi.

c. Nilai

Nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap nasabah, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.

d. Identitas perusahaan

Komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna dan slogan.

4.) Kemudahan Prosedur Kredit

Menurut Hasibuan (2016) prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit, prosedur kredit juga dapat berarti upaya bank dalam resiko pemberian kredit.

Indikator Kemudahan Prosedur Kredit menurut Hasibuan (2016) :

a. Realisasi Kredit

Keyakinan nasabah bahwa akan menerima realisasi kredit sesuai dengan yang telah diatur dalam perjanjian sepanjang persyaratan terpenuhi.

b. Kemudahan Prosedur

Suatu kemudahan mengambil kredit dimana bank atau lembaga keuangan lainnya memberikan kemudahan dalam mengambil kredit atau persyaratan kredit tidak memberatkan nasabah.

c. Kecepatan Pelaksanaan

Kecepatan dalam mengakses kredit pada bank atau lembaga keuangan.

d. Persyaratan

Syarat pada saat nasabah melakukan transaksi atau nasabah melakukan pengambilan perlu dilakukannya persyaratan antara pihak nasabah dengan bank atau lembaga keuangan lainnya.

5.) Lokasi

Menurut Heizer dan Render (2015), Lokasi memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan sehingga lokasi merupakan pendorong biaya dan pendapatan pada perusahaan. Lokasi yang tepat akan meningkatkan pendapatan

perusahaan, sebaliknya lokasi yang kurang tepat akan menurunkan efektifitas perusahaan.

Indikator Lokasi Menurut Fandy Tjiptono (2015:15), yaitu sebagai berikut :

- a. Akses, misalnya lokasi yang sering dilalui atau mudah dijangkau.
- b. Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
- c. Lalu lintas (traffic). Menyangkut dua pertimbangan utama:
 - 1) Banyaknya orang yang lalu-lalang bisa memberikan peluang besar terhadap terjadinya impulse buying.
 - 2) Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga jadi peluang, merupakan salah satu point dalam periklanan.
- d. Lingkungan, adalah keadaan lingkungan merupakan titik pemasangan iklan meliputi, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan lingkungan.
- e. Kriteria adalah titik lokasi merupakan titik yang pas, strategis dan bagus prospek nya untuk suatu pemasangan media iklan.

6.) Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono (2001) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Indikator kepuasan nasabah menurut Tjiptono (2021) adalah :

- a) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah akan pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan
- b) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan dalam bentuk pembelian jasa bank yang akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang
- c) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah makin beragam dalam satu bank
- d) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut, hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

3.6 Sumber Data

Berdasarkan sumber data yang diperoleh, data yang dibutuhkan dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1.) Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:225) data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner observasi atau pengamatan langsung.

2.) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) data sekunder adalah sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi pustaka, literature dan penelitian terdahulu.

3.7 Metode Pengumpulan Data

1.) Observasi

Menurut Widagdo (2021:110) Observasi adalah melakukan pengamatan untuk memperoleh data secara langsung ke objek penelitian sehingga dapat melihat dari dekat tentang hal-hal yang menjadi tujuan pengamatan. Objek penelitian bisa berupa aktivitas manusia, fenomena, proses kerja, dan lain sebagainya.

2.) Wawancara

Menurut Widagdo (2021:112) Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Cara wawancara adalah dengan jalan bertanya langsung kepada orang yang menjadi narasumber.

3.) Kuisisioner

Menurut Widagdo (2021:111) Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia

memberikan respon yang sesuai dengan permintaan peneliti. Tujuan penyebaran angket adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah

4.) Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2012) Studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan penelitian.

3.8 Metode Analisis Data

1.) Uji Instrumen Data

Pengertian instrumen penelitian data adalah alat bantu yang digunakan dalam metode pengambilan data oleh penelitian untuk menganalisa hasil penelitian yang dilakukan dalam langkah penelitian selanjutnya.

a. Uji Validitas

Uji validitas menurut Ghozali (2018) digunakan untuk mengukur sah atau tidak validnya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid apabila dinyatakan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

a. Jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid

b. Jika r hitung $<$ r tabel dan bernilai negatif, maka variabel tersebut tidak valid.

Rumus :

$$r \text{ hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien korelasi
n	= Banyaknya sampel
$\sum XY$	= Jumlah perkalian variabel x dan y
$\sum X$	= Jumlah nilai x
$\sum Y$	= Jumlah nilai y
$\sum X^2$	= Jumlah pangkat dari nilai variabel x
$\sum Y^2$	= Jumlah pangkat dari nilai variabel y

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut V.Wiratna Sujarweni (2014) menjelaskan bahwa uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir atau item pertanyaan dalam angket (kuisisioner) penelitian. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

a. Jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,60 maka kuisisioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.

b. Sementara, jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka kuisioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Rumus :

$$r_{11} = \left[\frac{n}{(n-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 t}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien reliabilitas alpha

n = Jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma^2 t$ = Jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = Varian total

2.) Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018) uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dilakukan pada analisa regresi linier berganda.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghozali (2017) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang dianggap baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Ghozali (2017) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah

dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain konstan maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang dianggap baik adalah residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang konstan atau homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas menurut Ghozali (2017) menyatakan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi diantara variabel. Bila ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu.

3.) Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel terikat. Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel bebas minimal dua variabel. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut (Sugiyono dan Susanto, 2015) :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Variabel kepuasan nasabah

α = Konstanta

β_1 = koefisien regresi variabel kualitas layanan

X1 = variabel kualitas layanan

β_2 = koefisien regresi variabel tingkat suku bunga

X2 = variabel tingkat suku bunga

β_3 = koefisien regresi variabel citra perusahaan

X3 = variabel citra perusahaan

β_4 = koefisien regresi variabel kemudahan prosedur kredit

X4 = variabel kemudahan prosedur kredit

β_5 = koefisien regresi variabel lokasi

X5 = variabel lokasi

ε = residual

4.) Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel.

Rumus :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

R² = Koefisien korelasi

5.) Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel yang terdapat di dalam model secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Menurut Sugiyono (2014) dirumuskan sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R² = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota data atau kasus

b. Uji t

Uji t ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas (kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan promosi) secara individual (parsial) terhadap variabel terikat (keputusan pembelian) dan penerimaan atau penolakan hipotesis dengan rumusnya adalah Ghozali (2005) :

Rumus :

$$t = \frac{b_i}{Se(b_i)}$$

Keterangan :

t = test signifikan dengan angka korelasi

b_i = koefisien regresi

Se(b_i) = *Standart error* dari koefisien korelasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Responden

Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember yang pernah melakukan pinjaman lebih dari 1 kali. Hal tersebut sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Purposive Sampling*. Tujuan pendistribusian dari penelitian ini untuk mengetahui secara jelas dan akurat tentang gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran responden dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 :
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	24	40%
2.	Perempuan	36	60%
Total		60	100%

Sumber data : Lampiran 2, diolah tahun 2023

Responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin yang digolongkan menjadi dua golongan yaitu laki-laki sebanyak 24 responden dan perempuan sebanyak 36 responden.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 :
Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	25-30 tahun	3	5%
2.	31-35 tahun	13	21,7%
3.	36-40 tahun	26	43,3%
4.	41-50 tahun	18	30%
Total		60	100%

Sumber data : Lampiran 2, diolah tahun 2023

Responden dalam penelitian ini berdasarkan usia yang digolongkan menjadi empat golongan yaitu usia 25-30 tahun sebanyak 3 responden, 31-35 tahun sebanyak 13 responden, 36-40 tahun sebanyak 26 responden, 41-50 tahun sebanyak 18 responden.

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Uraian variabel dalam penelitian ini menjelaskan bahwa distribusi frekuensi tentang tanggapan responden terhadap indikator-indikator yang terdapat dalam pernyataan kuesioner penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Tingkat Suku Bunga (X2), Citra Perusahaan (X3), Kemudahan Prosedur Kredit (X4), Lokasi (X5) dan Keputusan Pembelian (Y). Skor yang diberikan responden terhadap pernyataan kuesioner dapat mencerminkan persepsi mereka terhadap variabel penelitian, dari data yang telah dibagikan dapat diketahui seberapa besar frekuensi responden terhadap nilai suatu variabel yang terdapat dalam penelitian

1. Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan (X1)

Untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember, maka digunakan 5 butir pertanyaan yang masing-masing jawaban memiliki skor antara 1 sampai 5. Berdasarkan hasil perhitungan pada kuesioner penelitian distribusi jawaban responden, dapat diketahui jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.3 :
Frekuensi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

No.	Kualitas Pelayanan	STS	TS	N	S	SS	TOTAL
1	X1.1	3	4	17	28	8	60
2	X1.2	0	6	23	25	6	60
3	X1.3	0	3	14	27	16	60
4	X1.4	0	3	16	29	12	60
5	X1.5	0	4	24	25	7	60
	Total	1%	6,7%	31,3%	44,7%	16,3%	300

Sumber data : Lampiran 2, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat dilihat dari keputusan yang diambil responden bahwa total responden yang memilih setuju lebih banyak daripada pilihan lain, maka dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju bahwa kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember sangat baik dan memuaskan.

2. Deskripsi Variabel Penelitian Tingkat Suku Bunga (X2)

Untuk mengetahui mengenai tingkat suku bunga pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember, maka digunakan 5 butir pertanyaan yang masing-masing jawaban memiliki skor antara 1 sampai 5. Berdasarkan hasil perhitungan pada kuesioner penelitian distribusi jawaban responden, dapat diketahui jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.4 :
Frekuensi jawaban responden terhadap tingkat suku bunga
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

No.	Tingkat suku bunga	STS	TS	N	S	SS	TOTAL
1	X2.1	0	5	16	31	8	60
2	X2.2	0	6	23	24	7	60
3	X2.3	0	7	23	24	6	60
4	X2.4	0	2	21	28	9	60
5	X2.5	0	7	18	28	7	60
	Total	0%	9%	33,7%	45%	12,3%	300

Sumber data : Lampiran 2, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat dilihat dari keputusan yang diambil responden bahwa total responden yang memilih setuju lebih banyak daripada pilihan lain, maka dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju bahwa tingkat suku bunga pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember menarik untuk pengambilan kredit.

3. Deskripsi Variabel Penelitian Citra Perusahaan (X3)

Untuk mengetahui mengenai citra perusahaan pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember, maka digunakan 4 butir pertanyaan yang masing-masing jawaban memiliki skor antara 1 sampai 5. Berdasarkan hasil perhitungan pada kuesioner penelitian distribusi jawaban responden, dapat diketahui jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.5 :
Frekuensi jawaban responden terhadap citra perusahaan
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

No.	Citra Perusahaan	STS	TS	N	S	SS	TOTAL
1	X3.1	0	5	7	28	20	60
2	X3.2	0	4	15	28	13	60
3	X3.3	0	3	13	29	15	60
4	X3.4	3	4	14	18	21	60
	Total	1,25%	6,7%	20,4%	42,9%	28,75%	240

Sumber data : Lampiran 2, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat dilihat dari keputusan yang diambil responden bahwa total responden yang memilih setuju lebih banyak daripada pilihan lain, maka dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju bahwa citra perusahaan pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember sangat baik.

4. Deskripsi Variabel Kemudahan Prosedur Kredit (X4)

Untuk mengetahui mengenai kemudahan prosedur kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember, maka digunakan 4 butir pertanyaan yang masing-masing jawaban memiliki skor antara 1 sampai 5. Berdasarkan hasil perhitungan pada kuesioner penelitian distribusi jawaban responden, dapat diketahui jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.6 :
Frekuensi jawaban responden terhadap kemudahan prosedur kredit Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

No.	Kemudahan prosedur kredit	STS	TS	N	S	SS	TOTAL
1	X4.1	0	0	15	33	12	60
2	X4.2	3	0	13	29	15	60
3	X4.3	0	3	28	24	5	60
4	X4.4	0	3	22	25	10	60
	Total	1,25%	2,5%	32,5%	46,75%	17,5%	240

Sumber data : Lampiran 2, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat dilihat dari keputusan yang diambil responden bahwa total responden yang memilih setuju lebih banyak daripada pilihan lain, maka dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju bahwa kemudahan prosedur kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember sangat menarik perhatian konsumen.

5. Deskripsi Variabel Penelitian Lokasi (X5)

Untuk mengetahui mengenai lokasi pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember, maka digunakan 5 butir pertanyaan yang masing-masing jawaban memiliki skor antara 1 sampai 5. Berdasarkan hasil perhitungan pada kuesioner penelitian distribusi jawaban responden, dapat diketahui jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.7 :
Frekuensi jawaban responden terhadap lokasi
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

No.	Lokasi	STS	TS	N	S	SS	TOTAL
1	X5.1	3	3	17	31	6	60
2	X5.2	0	4	26	26	4	60
3	X5.3	0	1	17	28	14	60
4	X5.4	0	1	19	30	10	60
5	X5.5	0	2	27	26	5	60
	Total	1%	3,7%	35,3%	47%	13%	300

Sumber data : Lampiran 2, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat dilihat dari keputusan yang diambil responden bahwa total responden yang memilih setuju lebih banyak daripada pilihan lain, maka dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju bahwa lokasi pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember sangat mudah dijangkau.

6. Deskripsi Variabel Penelitian Kepuasan Nasabah (Y)

Untuk mengetahui mengenai kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember, maka digunakan 5 butir pertanyaan yang masing-masing jawaban memiliki skor antara 1 sampai 5. Berdasarkan hasil perhitungan pada kuesioner penelitian distribusi jawaban responden, dapat diketahui jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.8 :
Frekuensi jawaban responden terhadap kepuasan nasabah
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

No.	Kepuasan Nasabah	STS	TS	N	S	SS	TOTAL
1	Y1.1	0	1	11	36	12	60
2	Y1.2	1	1	13	30	15	60
3	Y1.3	0	2	10	27	21	60
4	Y1.4	1	2	9	31	17	60
5	Y1.5	1	2	8	27	22	60
	Total	1%	2,7%	17%	50,3%	29%	300

Sumber data : Lampiran 2, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat dilihat dari keputusan yang diambil responden bahwa total responden yang memilih setuju lebih banyak daripada pilihan lain, maka dapat disimpulkan sebagian besar responden telah merasakan kepuasan pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.

4.2 Analisis Hasil Penelitian

4.2.1 Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis item dimana mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Analisis validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Koefisien korelasi yang diperoleh masih harus dibandingkan dengan tabel r. Butir pertanyaan dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel atau $p < 0,05$. Berdasarkan hasil kuesioner pada 60 responden diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 4.9 :
Hasil Uji Validitas Instrumen
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

Nomor	Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	X1	X1.1	0,686	0,278	Valid
2		X1.2	0,725	0,278	Valid
3		X1.3	0,829	0,278	Valid
4		X1.4	0,841	0,278	Valid
5		X1.5	0,817	0,278	Valid
1	X2	X2.1	0,764	0,278	Valid
2		X2.2	0,728	0,278	Valid
3		X2.3	0,826	0,278	Valid
4		X2.4	0,802	0,278	Valid
5		X2.5	0,775	0,278	Valid
1	X3	X3.1	0,851	0,278	Valid
2		X3.2	0,863	0,278	Valid
3		X3.3	0,768	0,278	Valid
4		X3.4	0,877	0,278	Valid
1	X4	X4.1	0,801	0,278	Valid
2		X4.2	0,829	0,278	Valid
3		X4.3	0,776	0,278	Valid
4		X4.4	0,865	0,278	Valid
1	X5	X5.1	0,686	0,278	Valid
2		X5.2	0,725	0,278	Valid
3		X5.3	0,829	0,278	Valid
4		X5.4	0,841	0,278	Valid
5		X5.5	0,817	0,278	Valid
1	Y	Y1.1	0,837	0,278	Valid
2		Y1.2	0,863	0,278	Valid
3		Y1.3	0,899	0,278	Valid
4		Y1.4	0,809	0,278	Valid
5		Y1.5	0,895	0,278	Valid

Sumber data : Lampiran 3, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.7, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel independen (X1,X2,X3,X4,X5) dan variabel dependen (Y) dikatakan valid karena r hitung $>$ r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,2006). Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*, dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60. Pada penelitian ini pengujian dilakukan terhadap 60 responden dengan ketentuan jika nilai alpha melebihi 0,60 maka pertanyaan variabel tersebut reliabel dan apabila kurang dari 0,60 maka pertanyaan tersebut dianggap tidak reliabel (Ghozali,2006)

Tabel 4.10 :
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

Variabel Penelitian	Cronsbach,s Alpha	Standart Reabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,836	0,60	Reliabel
Tingkat Suku Bunga	0,836	0,60	Reliabel
Citra Perusahaan	0,859	0,60	Reliabel
Kemudahan Prosedur Kredit	0,833	0,60	Reliabel
Lokasi	0,837	0,60	Reliabel
Keputusan Pembelian	0,909	0,60	Reliabel

Sumber data : Lampiran 4, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien *Alpha* yang cukup atau memenuhi kriteria untuk dapat dikatakan reliabel

yaitu $> 0,60$ sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

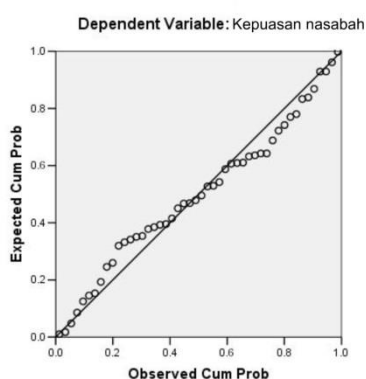
4.2.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang di peroleh terdistribusi secara normal atau tidak. Ketentuan uji normalitas yaitu apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dan apabila data jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali,2014)

Tabel 4.11 :
Hasil Uji Normalitas
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber data : Lampiran 5, diolah tahun 2023

Berdasarkan grafik normal plot terlihat titik titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya tidak jauh dari garis

diagonal, hal ini menunjukkan bahwa grafik pola berdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.11 :
Hasil Uji Normalitas
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}		,0000000
		2,05522276
Most Extreme Differences		,082
		,081
		-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber data : Lampiran 5, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel *one-sample Kolmogrov-Smirnov Test*, diperoleh nilai signifikan $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, apabila varian dari residual tetap maka dapat disebut homoskedastisitas namun apabila berbeda disebut heteroskedastisitas, apabila P value lebih dari 0,05 tidak signifikan berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 60 responden dapat diperoleh hasil uji heteroskedastisitas yaitu :

Tabel 4.12 :
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,051	1,426		1,438	,157
	Kualitas Pelayanan	,004	,092	,009	,042	,966
	Tingkat Suku Bunga	,039	,087	,087	,446	,658
	Citra Perusahaan	,049	,098	,106	,502	,618
	Kemudahan Prosedur Kredit	-,134	,106	-,255	-1,264	,213
	Lokasi	,006	,093	,010	,043	,967

Sumber data : Lampiran 6, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui nilai signifikan pada uji heteroskedastisitas. Untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah $0,966 > 0,05$; variabel tingkat suku bunga (X2) adalah $0,658 > 0,05$; variabel citra perusahaan (X3) adalah $0,618 > 0,05$; variabel kemudahan prosedur kredit (X4) adalah $0,213 > 0,05$ dan variabel lokasi (X5) adalah $0,967 > 0,05$. Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai sig $> 0,05$

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Metode yang digunakan dalam uji multikolinieritas yaitu dengan melihat besaran dari nilai tolerance dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Bila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai

toleransinya diatas 0,1 atau 10% maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali,2014). Hasil uji Multikolinieritas sebagai berikut :

Tabel 4.13 :
Hasil Uji Multikolinieritas
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,003	1,747		-1,146	,258		
	Kualitas Pelayanan	,524	,113	,439	4,648	,000	,499	2,003
	Tingkat Suku Bunga	-,055	,107	-,046	-,514	,610	,560	1,786
	Citra Perusahaan	,488	,120	,390	4,055	,000	,482	2,074
	Kemudahan Prosedur Kredit	,334	,130	,236	2,570	,014	,528	1,895
	Lokasi	,519	,108	,437	4,645	,000	,489	2,001

Sumber data : Lampiran 7, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel output “Coefficients” pada bagian “Collinearity Statistic” diketahui nilai Tollerance variabel kualitas pelayanan (X1) adalah $0,499 > 0,10$; variabel tingkat suku bunga(X2) adalah $0,560 > 0,10$; variabel citra perusahaan (X3) adalah $0,482 > 0,10$; variabel kemudahan prosedur kredit (X4) adalah $0,528 > 0,10$ dan variabel lokasi (X5) adalah $0,489 > 0,10$. dapat disimpulkan bahwa dari variabel variabel tersebut karena

semua nilai dari variabel lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

Sementara itu, nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah $2,003 < 10,00$; untuk variabel tingkat suku bunga (X2) adalah $1,786 < 10,00$; untuk variabel citra perusahaan (X3) adalah $2,074 < 10,00$; untuk variabel kemudahan prosedur kredit (X4) adalah $1,895 < 10,00$ dan untuk variabel lokasi (X5) adalah $2,001 < 10,00$, dapat disimpulkan bahwa dari variabel-variabel tersebut karena semua nilai dari variabel lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah dengan variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi dianalisis dengan menggunakan rumus SPSS. Hasil analisis regresi berganda sebagai berikut :

Tabel 4.14 :
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,003	1,747		-1,146	,258
	Kualitas Pelayanan	,524	,113	,439	4,648	,000
	Tingkat Suku Bunga	-,055	,107	-,046	-,514	,610
	Citra Perusahaan	,488	,120	,390	4,055	,000
	Kemudahan Prosedur Kredit	,334	,130	,236	2,570	,014
	Lokasi	,519	,108	,437	4,645	,000

Sumber data : Lampiran 8, diolah tahun 2023

Hasil tabel 4.12 hasil tersebut dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -2.003 + 0.524X_1 - 0.055X_2 + 0.488X_3 + 0.334X_4 + 0.519X_5$$

1. Nilai Konstanta

Dari persamaan diatas didapatkan nilai konstanta sebesar -2.003 yang berarti bahwa jika nilai dari variabel independen kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi sama dengan nol, maka nasabah akan merasakan kepuasan nasabah.

2. Kualitas Pelayanan (X₁)

Nilai koefisien dari variabel kualitas pelayanan (X₁) yaitu bernilai positif sebesar 0,524 berarti ada hubungan searah antara variabel X₁ dengan variabel Y yang artinya bahwa semakin baik kualitas

pelayanan yang dilakukan maka semakin meningkat kepuasan nasabah (Y).

3. Tingkat Suku Bunga (X2)

Nilai koefisien dari variabel tingkat suku bunga (X2) yaitu bernilai negatif sebesar -0.055 berarti ada hubungan terbalik antara variabel X2 dengan variabel Y yang artinya semakin tinggi atau rendahnya tingkat suku bunga yang diberikan, maka tidak mempengaruhi kepuasan nasabah (Y)

4. Citra Perusahaan (X3)

Nilai koefisien dari variabel citra perusahaan (X3) yaitu bernilai positif sebesar 0,488 berarti ada hubungan searah antara variabel X3 dengan variabel Y yang artinya semakin baik citra perusahaan maka semakin meningkat kepuasan nasabah (Y)

5. Kemudahan Prosedur Kredit (X4)

Nilai koefisien variabel kemudahan prosedur kredit(X4) yaitu bersifat positif sebesar 0,334 berarti ada hubungan searah antara variabel X4 dengan variabel Y yang artinya semakin mudah prosedur kredit yang dilaksanakan, maka semakin meningkat kepuasan nasabah (Y).

6. Lokasi (X5)

Nilai koefisien variabel lokasi (X5) yaitu bersifat positif sebesar 0,519 berarti ada hubungan searah antara variabel X5 dengan

variabel Y yang artinya semakin mudah dijangkau letak lokasi, maka semakin meningkat kepuasan nasabah (Y).

4.2.4 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berguna untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Hasil Koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 4.15 :
Hasil Analisis Koefisien Determinasi
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

Model Summary				
Model	R	R.Square	Adjussed R. Square	Std. Error of the Estimate
1	,894 ^a	,799	,782	1,66498

a.Predictore : (Constant), KUALITAS PELAYANAN,TINGKAT SUKU BUNGA,CITRA PERUSAHAAN,KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT,LOKASI

Sumber data : Lampiran 9, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,782, hal ini menunjukkan bahwa semua variabel X berpengaruh sebesar 78,2% terhadap variabel Y, sisanya sebesar 21,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti diluar model.

4.2.5 Uji Hipotesis

1. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel

dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan (Ghozali,2014). Hasil uji t sebagai berikut :

Tabel 4.16 :
Hasil Uji t
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,003	1,747		-1,146	,258
	Kualitas Pelayanan	,524	,113	,439	4,648	,000
	Tingkat Suku Bunga	-,055	,107	-,046	-,514	,610
	Citra Perusahaan	,488	,120	,390	4,055	,000
	Kemudahan Prosedur Kredit	,334	,130	,236	2,570	,014
	Lokasi	,519	,108	,437	4,645	,000

Sumber data : Lampiran 11, diolah tahun 2023

Perbandingan t hitung dan t tabel

No.	Variabel	Sig	t Hitung	t Tabel	Keterangan
1	Kualitas pelayanan	0,000	4,648	2,014	Ada pengaruh
2	Tingkat Suku Bunga	0,610	-0,514	2,014	Tidak ada pengaruh
3	Citra Perusahaan	0,000	4,055	2,014	Ada pengaruh
4	Kemudahan Prosedur Kredit	0,014	2,570	2,014	Ada pengaruh
5	Lokasi	0,000	4,645	2,014	Ada pengaruh

Berdasarkan tabel 4.15 tersebut dapat diketahui besar dari pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan (X1) terhadap keputusan nasabah (Y) Hasil analisis regresi berganda uji t, menyatakan bahwa t hitung pada

- variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 4,648 dan t tabel sebesar 2,014, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.
- b. Tingkat Suku Bunga (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) Hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa t hitung pada variabel tingkat suku bunga (X2) sebesar -0,514 dan t tabel sebesar 2,014, serta nilai signifikansi sebesar $0,610 > 0,05$, hal ini menyatakan bahwa tingkat suku bunga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.
- c. Citra Perusahaan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) Hasil analisis regresi berganda uji t, hal ini menyatakan bahwa t hitung pada variabel citra perusahaan (X3) sebesar 4,055 dan t tabel sebesar 2,014, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.
- d. Kemudahan Prosedur Kredit (X4) terhadap kepuasan nasabah (Y) Hasil analisis regresi berganda uji t, hal ini menyatakan bahwa t hitung pada variabel kemudahan prosedur kredit (X4) sebesar 2,570 dan t tabel sebesar 2,014, serta nilai signifikansi

sebesar $0,014 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa kemudahan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.

- e. Lokasi (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) Hasil analisis regresi berganda uji t, hal ini menyatakan bahwa t hitung pada variabel kemudahan prosedur kredit (X5) sebesar 4,645 dan t tabel sebesar 2,014, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.

2. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji koefisien regresi secara bersama-sama, yaitu untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.17 :
Hasil Uji F
Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	497,333	4	124,333	44,851	,000 ^b
	Residual	124,747	45	2,772		
	Total	622,080	49			

a. Dependen Variable : KEPUASAN NASABAH

Predictors : (Constant), KUALITAS PELAYANAN,TINGKAT SUKU BUNGA,CITRA PERUSAHAAN,KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT,LOKASI

Sumber data : Lampiran 10, diolah tahun 2023

Kriteria pengambilan keputusan untuk pengujian F :

- a. Jika nilai signifikansi $F < 0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima.
Artinya semua variabel independen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi $F > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
Artinya semua variabel independen tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan model ini memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 berarti lebih kecil dari 0,05 dan nilai F tabel sebesar $2,574 < F$ hitung sebesar 44,851, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga semua variabel independen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

4.3 Interpretasi

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

Hasil analisis regresi berganda pada uji t terhadap (H_1) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini sama dengan penelitian Siti Rohana dan Dewi Urip Wahyuati (2017), Andiyani Yulianingsih (2017), dan Lidia Kurnia Sari (2018) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas bertransaksi karena terdapat kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

Hasil analisis regresi berganda pada uji t terhadap (H2) menunjukkan bahwa tingkat suku bunga yang ada di Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian Liadia Kurnia Sari (2018), Wahyu Arianto (2019) dan Winda Avilia (2020) yang menyebutkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah merasa tingkat suku bunga di Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember tidak mempengaruhi kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi, sehingga tingkat suku bunga pada Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

Hasil analisis regresi berganda pada uji t terhadap (H3) menunjukkan bahwa citra perusahaan yang ada di Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sama dengan penelitian Andiyani Yulianingsih (2017), Marlyna (2021), dan Jamalludin Laila (2022) yang menyebutkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil kuesioner penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah merasa citra perusahaan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi, maka dari itu citra perusahaan pada Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh Kemudahan Prosedur Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

Hasil analisis regresi berganda pada uji t terhadap (H4) menunjukkan bahwa kemudahan prosedur kredit yang ada di Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, hal ini sama dengan penelitian Siti Rohana dan Dewi Urip Wahyuati (2017), Dewi Sri Handayani (2021) dan Slamet Bambang Riono (2022) yang menyebutkan bahwa kemudahan prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah. Berdasarkan hasil kuesioner penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah tertarik untuk melakukan transaksi karena terdapat kemudahan prosedur kredit, sebagian besar nasabah merasa tidak dipersulit untuk melakukan transaksi. Sehingga kemudahan prosedur kredit pada Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember

Hasil analisis regresi berganda pada uji t terhadap (H5) menunjukkan bahwa Lokasi yang ada di Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini sama dengan penelitian Lidia Kurnia Sari (2018) yang menyebutkan bahwa lokasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas bertransaksi karena lokasi koperasi Makmur Jaya Jember mudah dijangkau dan dekat dengan pusat keramaian sehingga lokasi pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga, Citra Perusahaan, Kemudahan Prosedur Kredit dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.

Hasil analisis regresi berganda pada uji F terhadap (H6) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi maka kepuasan nasabah semakin meningkat. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif dari kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi terhadap kepuasan nasabah, hal ini sesuai dengan penelitian Lidia Kurnia Sari (2018), Wahyu Arianto (2019) dan Winda Avilia (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah diantaranya kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi bahwa memang secara simultan lima variabel tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan pinjam

Makmur Jaya Jember, karena nasabah akan merasakan puas jika terdapat kualitas pelayanan yang baik, tingkat suku bunga yang sesuai, citra perusahaan yang baik, kemudahan prosedur kredit yang mudah dipenuhi, serta lokasi yang mudah dijangkau. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian secara umum “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga, Citra Perusahaan, Kemudahan Prosedur Kredit dan Lokasi terhadap Nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember” dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan bertransaksi di Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.
2. Tingkat Suku Bunga tidak menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan bertransaksi di Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.
3. Citra Perusahaan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan bertransaksi di Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.
4. Kemudahan prosedur kredit menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan bertransaksi di Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.
5. Lokasi menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan bertransaksi di Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.
6. Kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, citra perusahaan, kemudahan prosedur kredit dan lokasi menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan bertransaksi di Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember.

5.2 Implikasi

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) Memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan pelayanan di KSP Makmur Jaya Jember sangat baik sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang ada. Maka dari itu, pihak KSP Makmur Jaya Jember harus tetap menjaga kualitas pelayanannya dengan memberikan pelayanan yang maksimal seperti senyum, sapa dan salam.
2. Variabel tingkat suku bunga (X2) Tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan nasabah KSP Makmur Jaya Jember tidak begitu memperdulikan besar tingkat suku bunga yang ada di KSP Makmur Jaya Jember.
3. Variabel Citra Perusahaan (X3) Memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan citra perusahaan KSP Makmur Jaya Jember sangat baik dimata nasabah sehingga nasabah merasa puas bertransaksi di KSP Makmur Jaya Jember. Maka dari itu, pihak KSP Makmur Jaya Jember harus tetap menjaga citra perusahaan dengan berpakaian serta atribut yang lengkap, rapi dan bersih
4. Variabel Kemudahan prosedur kredit (X4) Memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan Kemudahan prosedur kredit yang ada di KSP Makmur Jaya Jember sangat membantu proses transaksi sehingga nasabah merasa puas. Maka dari itu, pihak KSP Makmur Jaya Jember harus tetap menjaga

Kemudahan prosedur kredit yang ada dengan tidak menambah persyaratan yang sulit untuk dipenuhi.

5. Variabel Lokasi (X5) Memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan lokasi KSP Makmur Jaya Jember mudah dijangkau dan dekat dengan pusat keramaian sehingga nasabah merasa puas. Maka dari itu, KSP Makmur Jaya Jember harus mempertahankan lokasi yang saat ini digunakan serta bila perlu menambah cabang baru yang lokasinya sama strategisnya dengan kantor pusat.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya jember maka dapat dengan cara memberikan pelayanan yang optimal, dengan begitu nasabah akan merasakan puas. Untuk tingkat suku bunga, Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember hendaknya memberikan tingkat suku bunga yang relatif rendah, dengan begitu nasabah akan merasa puas. Untuk meningkatkan citra perusahaan, Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember hendaknya tetap menjaga citra perusahaan dengan begitu nasabah akan merasa puas. Untuk kemudahan prosedur kredit, Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember hendaknya

tetap menjaga kemudahan prosedur kredit dengan begitu nasabah akan merasa puas. Dan untuk lokasi, Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember hendaknya menambah papan pengenal dengan begitu nasabah akan lebih mudah menemukan lokasi Koperasi simpan pinjam Makmur jaya dan membuat nasabah merasa puas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan dan menggunakan variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Dan disarankan memperluas jangkauan penelitian sehingga hasil penelitian yang didapat memiliki dampak yang lebih luas dan mendapatkan manfaat yang lebih baik untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, Wahyu (2019) *“Pengaruh Teknologi Keuangan, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Index Selindo Kantor Pusat Thamrin Jakarta Pusat”*
- Avilia, Winda (2020) *“Pengaruh Pengetahuan Produk, Reputasi, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada Nasabah KSU Abadi Jaya Sentosa”*
- Ayu, Gusti dan Desi Suartikayanti (2020) *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri di Gianyar”*
- Handayani, Dewi Sri (2021) *“Analisis Pengaruh Produk Pinjaman, Prosedur Kredit dan Tingkat Suku Bunga terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Swa Mitra di Demak”*
- Laila, Jamalludin (2022) *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Konsumen Memilih Pinjaman di Koperasi CV Karya Mandiri Medan”*
- Marlyna (2021) *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Panin, Tbk di Kota Batam”*
- Riono, Slamet Bambang (2022) *“Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dhuafa”*
- Rohana, Siti dan Dewi Urip Wahyuati (2017) *“Analisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan, tingkat suku bunga dan kecepatan pencairan kredit pensiunan terhadap kepuasan nasabah Bank Bukopin KCP Bratang Surabaya”*
- Sari, Lidia Kurnia dan Euis Soliha (2018) *“Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Bhakti Mahesa Abadi Semarang”*
- Yulianingsih, Andiyani (2017) *“Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas pelayanan, Kepuasan Nasabah, Tingkat Suku Bunga dan Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah KSP CU. Harja Manunggal Yogyakarta”*

LAMPIRAN 1



KUESIONER PENELITIAN

JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT SUKU BUNGA, CITRA PERUSAHAAN, KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM MAKMUR JAYA JEMBER

A. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Isilah identitas saudara dengan lengkap
2. Silahkan saudara membaca dan memahami setiap pernyataan dalam kuesioner ini.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan diri saudara dengan memberikan tanda centang pada

SS : Sangat Setuju : Nilai 5

S : Setuju : Nilai 4

N : Netral : Nilai 3

TS : Tidak Setuju : Nilai 2

STS : Sangat Tidak Setuju : Nilai 1

4. Dalam saudara memberikan jawaban, tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar dan dapat kami terima sepanjang sesuai dengan keadaan diri saudara yang sebenarnya.
5. Saudara dimohon mau menjawab semua pernyataan yang ada dengan tidak ada jawaban yang terlewat.
6. Saudara tidak perlu khawatir, kerahasiaan jawaban saudara, kami jamin.
7. Sebelum menjawab, saudara dimohon membaca pernyataan dibawah ini dengan cermat dan teliti.
8. Selamat mengerjakan dan terimakasih atas ketersediaan saudara.

KUALITAS PELAYANAN (X₁)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
2.	Pegawai koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember sigap dalam melayani konsumen.					
3.	Pegawai Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya mampu memberikan informasi mengenai produk jasa secara jelas.					

4.	Pegawai koperasi simpan pinjam Makmur Jaya memberikan senyum, sapa serta perilaku yang membuat nyaman nasabah.					
5.	Kondisi ruangan koperasi Makmur Jaya Jember tertata rapi dan bersih					

TINGKAT SUKU BUNGA (X_2)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Menurut saya penyediaan pinjaman Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya dapat memenuhi kebutuhan saya.					
2.	Menurut saya tingkat suku bunga di koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember bersaing dengan koperasi lain					
3.	Menurut saya penerapan tingkat suku bunga di Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember sudah sesuai dengan kebijakan pemerintah.					
4.	Menurut saya tingkat suku bunga di koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember cukup rendah.					
5.	Menurut saya jangka waktu pinjaman di Koperasi Simpan pinjam Makmur Jaya relatif panjang dan sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan saya.					

CITRA PERUSAHAAN (X₃)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Keberadaan Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember bermanfaat bagi masyarakat sekitar dan sesuai dengan semua kalangan.					
2.	Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya terkenal amanah dan terpercaya.					
3.	Sikap manajemen Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya selalu dapat memenuhi permintaan maupun keluhan nasabah					
4.	Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya memiliki tanda pengenal serta logo perusahaan yang jelas.					

KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT (X₄)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kredit yang saya terima sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian.					
2.	Saya tidak mengalami hambatan dalam proses pencairan dana kredit.					
3.	Saya dapat dengan mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecil dengan waktu pencairan relatif cepat.					

4.	Saya dapat dengan mudah memahami dan memenuhi persyaratan kredit yang ditetapkan koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember					
----	--	--	--	--	--	--

LOKASI (X₅)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Lokasi menuju koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember sangat mudah dijangkau.					
2.	Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember dapat ditemukan dengan mudah					
3.	Kepadatan lalu lintas bisa juga jadi peluang Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember					
4.	Lingkungan disekitar Koperasi Simpan Pinjam Makmur Jaya Jember sangat aman dan nyaman.					
5.	Koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember berada didekat pusat keramaian.					

KEPUASAN NASABAH (Y)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Setiap nasabah koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember mendapatkan pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan					
2.	Nasabah koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember merasa					

	puas terhadap tingkat suku bunga yang diberikan koperasi simpan pinjam Makmur jaya Jember					
3.	Nasabah akan merekomendasikan koperasi simpan pinjam makmur jaya kepada orang lain					
4.	Selama menjadi nasabah koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember saya merasa puas dengan segala pelayanan jasa yang diberikan					
5.	Nasabah koperasi simpan pinjam Makmur Jaya Jember merasa dipermudah untuk memenuhi persyaratan dan prosedur transaksi.					

LAMPIRAN 2

DESKRIPSI RESPONDEN

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	24	40%
2.	Perempuan	36	60%
Total		60	100%

Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	25-30 tahun	3	5%
2.	31-35 tahun	13	21,7%
3.	36-40 tahun	26	43,3%
4.	41-50 tahun	18	30%
Total		60	100%

LAMPIRAN 3

DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	5,0	5,0	5,0
	TS	4	6,7	6,7	11,7
	N	17	28,3	28,3	40,0
	S	28	46,7	46,7	86,7
	SS	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	10,0	10,0	10,0
	N	23	38,3	38,3	48,3
	S	25	41,7	41,7	90,0
	SS	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5,0	5,0	5,0
	N	14	23,3	23,3	28,3
	S	27	45,0	45,0	73,3
	SS	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5,0	5,0	5,0
	N	16	26,7	26,7	31,7
	S	29	48,3	48,3	80,0
	SS	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	6,7	6,7	6,7
	N	24	40,0	40,0	46,7
	S	25	41,7	41,7	88,4
	SS	7	11,6	11,6	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	8,3	8,3	8,3
	N	16	26,7	26,7	35,0
	S	31	51,7	51,7	86,7
	SS	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	10,0	10,0	10,0
	N	23	38,3	38,3	48,3
	S	24	40,0	40,0	88,3
	SS	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	11,7	11,7	11,7
	N	23	38,3	38,3	50,0
	S	24	40,0	40,0	90,0
	SS	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3,3	3,3	3,3
	N	21	35,0	35,0	38,3
	S	28	46,7	46,7	85,0
	SS	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	11,7	11,7	11,7
	N	18	30,0	30,0	41,7
	S	28	46,6	46,6	88,3
	SS	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	8,3	8,3	8,3
	N	7	11,7	11,7	20,0
	S	28	46,7	46,7	66,7
	SS	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	6,7	6,7	6,7
	N	15	25,0	25,0	31,7
	S	28	46,7	46,7	78,4
	SS	13	21,6	21,6	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5,0	5,0	5,0
	N	13	21,7	21,7	26,7
	S	29	48,3	48,3	75,0
	SS	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	5,0	5,0	5,0
	TS	4	6,7	6,7	11,7
	N	14	23,3	23,3	35,0
	S	18	30,0	30,0	65,0
	SS	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	15	25,0	25,0	25,0
	S	33	55,0	55,0	80,0
	SS	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	5,0	5,0	5,0
	N	13	21,7	21,7	26,7
	S	29	48,3	48,3	75,0
	SS	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5,0	5,0	5,0
	N	28	46,7	46,7	51,7
	S	24	40,0	40,0	91,7
	SS	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5,0	5,0	5,0
	N	22	36,7	36,7	41,7
	S	25	41,7	41,7	83,4
	SS	10	16,6	16,6	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	5,0	5,0	5,0
	TS	3	5,0	5,0	10,0
	N	17	28,3	28,3	38,3
	S	31	51,7	51,7	90,0
	SS	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	6,7	6,7	6,7
	N	26	43,3	43,3	50,0
	S	26	43,3	43,3	93,3
	SS	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,7	1,7	1,7
	N	17	28,3	28,3	30,0
	S	28	46,7	46,7	76,7
	SS	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,7	1,7	1,7
	N	19	31,7	31,7	33,4
	S	30	50,0	50,0	83,4
	SS	10	16,6	16,6	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X5.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3,3	3,3	3,3
	N	27	45,0	45,0	48,3
	S	26	43,4	43,4	91,7
	SS	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,7	1,7	1,7
	N	11	18,3	18,3	20,0
	S	36	60,0	60,0	80,0
	SS	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	1	1,7	1,7	3,4
	N	13	21,6	21,6	25,0
	S	30	50,0	50,0	75,0
	SS	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3,3	3,3	3,3
	N	10	16,7	16,7	20,0
	S	27	45,0	45,0	65,0
	SS	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	2	3,3	3,3	5,0
	N	9	15,0	15,0	20,0
	S	31	51,7	51,7	71,7
	SS	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	2	3,3	3,3	5,0
	N	8	13,3	13,3	18,3
	S	27	45,0	45,0	63,3
	SS	22	36,7	36,7	100,
	Total	60	100,0	100,0	

LAMPIRAN 4
UJI VALIDITAS
KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	KUALITAS PELAYANAN
X1.1	Pearson Correlation	1	,327*	,446*	,537*	,316*	,686**
	Sig. (2-tailed)		,021	,001	,000	,025	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	,327*	1	,479*	,430*	,604*	,725**
	Sig. (2-tailed)	,021		,000	,002	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	,446*	,479*	1	,664*	,642*	,829**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	,537*	,430*	,664*	1	,654*	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	,316*	,604*	,642*	,654*	1	,817**
	Sig. (2-tailed)	,025	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	,686*	,725*	,829*	,841*	,817*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

TINGKAT SUKU BUNGA (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TINGKAT SUKU BUNGA
X2.1	Pearson	1	,420*	,631*	,496*	,436*	,764*
	Correlation		*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000	,002	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson	,420*	1	,494*	,499*	,413*	,728*
	Correlation	*		*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,000	,003	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson	,631*	,494*	1	,548*	,532*	,826*
	Correlation	*	*		*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson	,494*	,499*	,548*	1	,622*	,802*
	Correlation	*	*	*		*	*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.5	Pearson	,436*	,413*	,532*	,622*	1	,775*
	Correlation	*	*	*	*		*
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
TINGKAT AT SUKU BUNGA	Pearson	,764*	,728*	,826*	,802*	,775*	1
	Correlation	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

CITRA PERUSAHAAN (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	CITRA PERUSA HAAN
X3.1	Pearson Correlation	1	,608**	,518**	,718**	,851**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X3.2	Pearson Correlation	,608**	1	,642**	,671**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X3.3	Pearson Correlation	,518**	,642**	1	,491**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X3.4	Pearson Correlation	,718**	,671**	,491**	1	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
CITRA PERUS AHAAN	Pearson Correlation	,851**	,863**	,768**	,877**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Kemudahan Prosedur Kredit
X4.1	Pearson Correlation	1	,621**	,439**	,615**	,801**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X4.2	Pearson Correlation	,621* *	1	,481**	,585**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X4.3	Pearson Correlation	,439* *	,481**	1	,615**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X4.4	Pearson Correlation	,615* *	,585**	,615**	1	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
Kemudaha n Prosedur Kredit	Pearson Correlation	,801* *	,829**	,776**	,865**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

LOKASI (X5)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	LOKASI
X5.1	Pearson Correlation	1	,327*	,446*	,537*	,316*	,686**
	Sig. (2-tailed)		,021	,001	,000	,025	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.2	Pearson Correlation	,327*	1	,479*	,430*	,604*	,725**
	Sig. (2-tailed)	,021		,000	,002	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.3	Pearson Correlation	,446*	,479*	1	,664*	,642*	,829**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.4	Pearson Correlation	,537*	,430*	,664*	1	,654*	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.5	Pearson Correlation	,316*	,604*	,642*	,654*	1	,817**
	Sig. (2-tailed)	,025	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
LOKASI	Pearson Correlation	,686*	,725*	,829*	,841*	,817*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

KEPUASAN NASABAH (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	KEPUTUSAN PEMBELIAN
Y1.1	Pearson Correlation	1	,774**	,679*	,583*	,644*	,837**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y1.2	Pearson Correlation	,774*	1	,738*	,480*	,742*	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y1.3	Pearson Correlation	,679*	,738**	1	,704*	,740*	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y1.4	Pearson Correlation	,583*	,480**	,704*	1	,683*	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y1.5	Pearson Correlation	,644*	,742**	,740*	,683*	1	,895**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
KEPUTUSAN PEMBELIAN	Pearson Correlation	,837*	,863**	,899*	,809*	,895*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

LAMPIRAN 5

Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	59	98,3
	Excluded ^a	1	1,7
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure,

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
,949	23

Item-Total Statistics

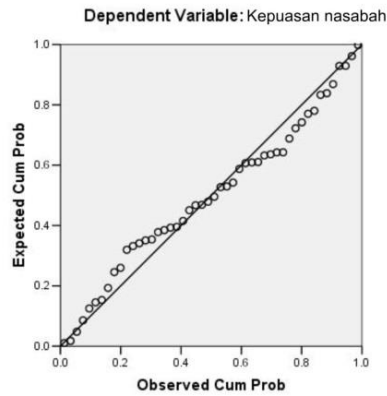
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
X1.1	84,6531	137,315	,439	,946
X1.2	84,8367	137,389	,470	,945
X1.3	84,3469	131,731	,770	,942
X1.4	84,4694	133,629	,692	,943
X1.5	84,7551	134,939	,653	,943
X2.1	84,6122	137,159	,496	,945
X2.2	84,8367	134,473	,596	,944
X2.3	84,8980	136,010	,510	,945
X2.4	84,5918	134,747	,682	,943
X2.5	84,7551	137,605	,426	,946

X3.1	84,2245	131,678	,708	,942
X3.2	84,4490	132,669	,733	,942
X3.3	84,3469	132,135	,765	,942
X3.4	84,3469	132,481	,554	,945
X4.1	84,3061	135,884	,635	,943
X4.2	84,3265	130,474	,775	,941
X4.3	84,8367	136,223	,518	,945
X4.4	84,5714	134,458	,578	,944
X5.1	84,6531	137,315	,439	,946
X5.2	84,8367	137,389	,470	,945
X5.3	84,3469	131,731	,770	,942
X5.4	84,4694	133,629	,692	,943
X5.5	84,7551	134,939	,653	,943
Y1.1	84,4694	134,713	,721	,943
Y1.2	84,5102	130,672	,763	,942
Y1.3	84,2857	131,667	,764	,942
Y1.4	84,3878	133,534	,664	,943
Y1.5	84,2653	129,657	,849	,940

LAMPIRAN 6

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,59557323
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,077
	Negative	-,070
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data

LAMPIRAN 7

Uji Heteroskedastisitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT SUKU BUNGA, CITRA PERUSAHAAN, KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT,LOKASI		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. All requested variables entered

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,003	1,747		-1,146	,258		
	Kualitas Pelayanan	,524	,113	,439	4,648	,000	,499	2,003
	Tingkat Suku Bunga	-,055	,107	-,046	-,514	,610	,560	1,786
	Citra Perusahaan	,488	,120	,390	4,055	,000	,482	2,074
	Kemudahan Prosedur Kredit	,334	,130	,236	2,570	,014	,528	1,895
	Lokasi	,519	,108	,437	4,645	,000	,489	2,001

a. Dependent Variable : KEPUASAN NASABAH

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	X1	X2	X3	X4	X5
1	1	4,952	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,016	17,844	,79	,02	,00	,27	,01	,03
	3	,012	20,297	,08	,17	,77	,14	,04	,16
	4	,011	21,302	,04	,00	,18	,18	,87	,00
	5	,009	23,193	,08	,81	,05	,42	,08	,82

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

LAMPIRAN 8

Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT SUKU BUNGA, CITRA PERUSAHAAN, KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT,LOKASI		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. All requested variables entered

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,003	1,747		-1,146	,258		
	Kualitas Pelayanan	,524	,113	,439	4,648	,000	,499	2,003
	Tingkat Suku Bunga	-,055	,107	-,046	-,514	,610	,560	1,786
	Citra Perusahaan	,488	,120	,390	4,055	,000	,482	2,074
	Kemudahan Prosedur Kredit	,334	,130	,236	2,570	,014	,528	1,895
	Lokasi	,519	,108	,437	4,645	,000	,489	2,001

a. Dependent Variable : KEPUASAN NASABAH

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	X1	X2	X3	X4	X5
1	1	4,952	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,016	17,844	,79	,02	,00	,27	,01	,03
	3	,012	20,297	,08	,17	,77	,14	,04	,16
	4	,011	21,302	,04	,00	,18	,18	,87	,00
	5	,009	23,193	,08	,81	,05	,42	,08	,82

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

LAMPIRAN 9

Analisis Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT SUKU BUNGA, CITRA PERUSAHAAN, KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT,LOKASI		Enter

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

b. All requested variables entered

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,003	1,747		-1,146	,258		
	Kualitas Pelayanan	,524	,113	,439	4,648	,000	,499	2,003
	Tingkat Suku Bunga	-,055	,107	-,046	-,514	,610	,560	1,786
	Citra Perusahaan	,488	,120	,390	4,055	,000	,482	2,074
	Kemudahan Prosedur Kredit	,334	,130	,236	2,570	,014	,528	1,895
	Lokasi	,519	,108	,437	4,645	,000	,489	2,001

a. Dependent Variable : KEPUASAN NASABAH

LAMPIRAN 10

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,894^a	,799	,782	1,66498

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, TINGKAT SUKU BUNGA, CITRA PERUSAHAAN, KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

LAMPIRAN 11

Uji t (Parsial)

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,003	1,747		-1,146	,258		
	Kualitas Pelayanan	,524	,113	,439	4,648	,000	,499	2,003
	Tingkat Suku Bunga	-,055	,107	-,046	-,514	,610	,560	1,786
	Citra Perusahaan	,488	,120	,390	4,055	,000	,482	2,074
	Kemudahan Prosedur Kredit	,334	,130	,236	2,570	,014	,528	1,895
	Lokasi	,519	,108	,437	4,645	,000	,489	2,001

a. Dependent Variable : KEPUASAN NASABAH

LAMPIRAN 12

Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	497,333	4	124,333	44,851	,000 ^b
	Residual	124,747	45	2,772		
	Total	622,080	49			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT SUKU BUNGA, CITRA PERUSAHAAN, KEMUDAHAN PROSEDUR KREDIT, LOKASI

LAMPIRAN 13

R Tabel

df=(N-2)	Tingkatsignifikansiuntukujisatuarah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkatsignifikansiuntukujiduaarah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4715	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066

38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

LAMPIRAN 14

T Tabel

Df	0,05	0,0265	Df	0,05	0,025
1	6.314	12.706	26	1.706	2.056
2	2.920	4.303	27	1.703	2.052
3	2.353	3.182	28	1.701	2.048
4	2.132	2.776	29	1.699	2.045
5	2.015	2.571	30	1.697	2.042
6	1.943	2.447	31	1.696	2.040
7	1.895	2.365	32	1.694	2.037
8	1.860	2.306	33	1.692	2.035
9	1.833	2.262	34	1.691	2.032
10	1.812	2.228	35	1.690	2.030
11	1.796	2.201	36	1.688	2.028
12	1.782	2.179	37	1.687	2.026
13	1.771	2.160	38	1.686	2.024
14	1.761	2.145	39	1.685	2.023
15	1.753	2.131	40	1.684	2.021
16	1.746	2.120	41	1.683	2.020
17	1.740	2.110	42	1.682	2.018
18	1.734	2.101	43	1.681	2.017
19	1.729	2.093	44	1.680	2.015
20	1.725	2.086	45	1.679	2.014
21	1.721	2.080	46	1.679	2.013
22	1.717	2.074	47	1.678	2.012
23	1.714	2.069	48	1.677	2.011
24	1.711	2.064	49	1.677	2.010
25	1.708	2.060	50	1.676	2.009

LAMPIRAN 15

F Tabel

$\alpha=$ 0,05	$df_1=(k-1)$							
$df_2=$ ($n-k-1$)	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161,44 8	199,50 0	215,70 7	224,58 3	239,16 2	233,98 6	236,76 8	238,88 3
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,373	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,913	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255

32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,289	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,253	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	4,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074

71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,939	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032