

## **Keputusan Nasabah KUR Dilihat dari Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pada Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang**

**Doni Marlius**

Akademi Keuangan dan Perbankan Padang  
[donimarlius99@gmail.com](mailto:donimarlius99@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the effect of interest rates and service quality partially and simultaneously on customer decisions using KUR credit at the Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang. The research method used is descriptive quantitative. The sampling technique used is non-probability sampling method with accidental sampling so that from the population a sample of 100 respondents was taken, the data collection method used was observation, questionnaire and literature review. From the t-test, the interest rate has a positive and significant influence on the decision to use credit KUR at Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang, tangible has no effect on the decision to use credit KUR at Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang, reliability has a positive and significant influence on the decision using KUR credit at Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang, responsiveness (X4) negatively and significantly affected the decision to use credit for credit at Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang, assurance had a positive and significant influence on the decision to use credit curses at Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang and empathy did not affect the decision to use credit for credit at Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang. From the results of the F test, it is proved that the interest rate and service quality variables simultaneously have a significant and positive effect on the decision to use credit curses at Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang.*

**Keywords:** *Interest Rates, Service Quality and Customer Decisions.*

---

*Detail Artikel:*

*Disubmit : 18 Januari 2021*

*Disetujui : 03 April 2021*

*DOI:10.31575/jp.v4i3.301*

---

### **PENDAHULUAN**

Menentukan keputusan nasabah untuk menggunakan kredit yang dimiliki oleh perbankan adalah suatu hal sangat sulit bagi pihak bank karena pihak bank lain memberikan berbagai macam cara untuk memikat calon nasabah supaya menggunakan kredit yang ditawarkan. Suku bunga adalah faktor yang perlu diperhatikan oleh pihak Bank Mandiri Kota Padang dalam rangka menentukan keputusan nasabah menggunakan kredit KUR yang ditawarkan, maka pihak perbankan mempunyai kebijakan dalam menentukan atau menetapkan suku bunga

serta biaya dalam pemberian kredit tersebut diatas. Suku bunga bertujuan untuk meringankan serta menjadikan bahan perbandingan dengan perbankan yang ada sekiranya mulai dari tingkat suku bunga dan biaya sebaiknya disesuaikan dengan kondisi pasar dan kemampuan masyarakat sekitarnya selain itu juga memberikan suku bunga yang wajar yang sesuai dengan anjuran Bank Indonesia.

**Tabel 1**  
**Data Kredit KUR Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Nominal (Miliar)
1	2014	365	2,7
2	2015	318	2,4
3	2016	442	5,5
4	2017	465	6,9

Sumber: Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa penyaluran dana kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang mengalami tidak stabil pada tahun 2014 sampai tahun 2017. Pada tahun 2015 terjadinya penurunan penyaluran dari pada tahun 2014, penurunan ini disebabkan karena semakin banyaknya perbankan syariah menawarkan produknya dengan memiliki berbagai kemudahan, untuk mengatasi hasil tersebut Bank Mandiri harus berbenah diri supaya dapat bersaing dengan baik, pada tahun 2017 penyaluran dana kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang kembali mengalami peningkatan yaitu mencapai 6,9 miliar dengan jumlah nasabah 465 nasabah, hal ini disebabkan karena berkat kerjasama yang dilakukan antar sesama pegawai supaya dapat bersaing dengan baik selain itu memberikan fasilitas-fasilitas lain yang dapat menarik perhatian nasabah.

Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dalam rangka meningkatkan keputusan nasabahnya untuk menggunakan kredit KUR yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik supaya nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan kualitas pelayanan tersebut dapat berupa keadaan gedung yang nyaman, penyediaan ruang tunggu nasabah yang full AC, selain itu memiliki nasabah yang ramah dan tanggap dalam melayani nasabah, selanjutnya Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang juga menjamin keberaan uang nasabahnya yang dijamin oleh lembaga otoritas jasa keuangan (OJK). Meningkatkan keputusan nasabah tersebut Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan saja tetapi juga memberikan suku bunga yang terjangkau bagi nasabah.

Mengajukan kredit usaha rakyat, KUR adalah solusi yang tepat usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang ingin mencari pinjaman modal usaha tanpa jaminan. KUR bisa digunakan untuk biaya pengembangan usaha tanpa kelimpungan memikirkan bunga kredit yang tinggi. Suku bunga KUR saat ini hanya 9% pertahun atau 0,41% perbulan, bahkan kedepannya bisa lebih rendah lagi sebab pemerintah Indonesia pada pertengahan tahun 2017 menginginkan penurunan suku bunga dasar kredit menjadi 7%. Berdasarkan keterangan yang telah diuraikan diatas maka dapat diketahui permasalahan yang terjadi saat sekarang ini pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang untuk meningkatkan keputusan nasabahnya dalam menggunakan kredit KUR yaitu dengan

memberikan kualitas pelayanan yang baik dan suku bunga yang terjangkau, masih saja rendahnya keputusan nasabah menggunakan kredit KUR, hal ini diketahui dari persyaratan yang dimiliki oleh nasabah belum memenuhi kriteria bagi pihak perbankan selain itu usaha usaha yang dimiliki oleh nasabah sering mengalami tidak stabil sehingga tingginya kredit macet bagi Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012), penelitian kuantitatif adalah metode/cara yang digunakan untuk mengetahui/menggambarkan serta menganalisis hasil penelitian tetapi tidak membuat kesimpulan yang lebih luas. Maksudkan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dan simultan.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang yang berjumlah 465 nasabah. Karena banyaknya jumlah populasi diketahui, maka untuk menentukan besar sampel menggunakan rumus Slovin (Umar, 2008). Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 100 nasabah Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui *non probability sampling*. Berdasarkan teknik ini, tidak semua individu mendapat peluang yang sama untuk diambil sebagai sampel. Sedangkan metodenya melalui *accidental sampling* yaitu mereka yang dijumpai peneliti ditempat penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2012), uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan pada suatu kuesioner atau angket dalam penelitian. Metode uji validitas pada penelitian ini yaitu melalui nilai *corrected item total correlation* jika *corrected* > 0,300, maka item pertanyaan/ pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid. Sebaliknya jika nilai *correlation* < 0,300, maka item pertanyaan tidak valid.

#### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui kehandalan item pertanyaan yang digunakan dalam suatu penelitian. Untuk mengetahui tingkat kehandalan item- pernyataan tersebut dapat dilihat dari nilai *cronbach alpha (a)* > 0,60 (Priyatno, 2010).

#### **Analisis Deskriptif**

Setiap jawaban dari responden mengenai angket penelitian dilakukan dengan memberikan bobot atau skor yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala likert yang telah ditentukan oleh penulis supaya mempermudah penelitian.

#### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut Priyatno (2010) analisis regresi linier berganda digunakan yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, selain

itu apakah setiap variabel bebas berdampak positif maupun negatif pada variabel terikat. Untuk mengetahui pengaruhnya digunakan formulasi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

### Uji Hipotesis

#### Uji F

Menurut Pardede & Manurung (2014), uji F dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Y).

#### Uji t

Menurut Pardede & Manurung (2014), nilai  $t_{hitung}$  digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (per variabel) terhadap variabel terikatnya. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel terikatnya (Y) atau tidak.

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

Menurut pendapat Priyatno (2010), koefisien determinasi pada dasarnya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh efisiensi suatu variabel bebas dalam menerangkan variasi pada variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu nol (0) dan satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti memiliki kekuatan variabel-variabel terikat dan memperlihatkan bahwa nilai dari variasi variabel terbatas tersebut sangatlah terbatas.

## PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Berdasarkan hasil penelitian uji normalitas pada tabel 2 adalah sebagai berikut ini:

**Tabel 2**  
**Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,91836666
	Absolute	,103
Most Extreme Differences	Positive	,046
	Negative	-,103
Kolmogorov-Smirnov Z		1,027
Asymp. Sig. (2-tailed)		,242
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data primer yang diolah.

Berdasarkan pada Tabel 2 hasil uji normalitas yang dilakukan di atas memiliki nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1,027 dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,242. Jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi dengan normal karena nilai signifikan yang dihasilkan lebih besar dari 0,05.

### Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2010), heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

Uji heteroskedastisitas dapat menggunakan Uji Glejser dengan nilai signifikan < 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil penelitian uji heteroskedastisitas pada Tabel 3 adalah sebagai berikut ini:

**Tabel 3**  
**Uji Heterokedastisitas**

No.	Variabel	Sig	Keterangan
1	Suku Bunga (X <sub>1</sub> )	0,455	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
2	Tangible (X <sub>2</sub> )	0,177	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
3	Reliability (X <sub>3</sub> )	0,621	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
4	Responsiveness (X <sub>4</sub> )	0,233	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
5	Assurance (X <sub>5</sub> )	0,603	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
6	Empaty (X <sub>6</sub> )	0,286	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas

Sumber: Data primer yang diolah.

Berdasarkan pada Tabel 4.21 dapat diketahui bahwa nilai signifikan variabel suku bunga (X<sub>1</sub>), *tangible* (X<sub>2</sub>), *reliability* (X<sub>3</sub>), *responsiveness* (X<sub>4</sub>), *assurance* (X<sub>5</sub>), dan *empaty* (X<sub>6</sub>) memiliki nilai signifikan > 0,05, hal ini berarti tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

**Uji Multikolonieritas**

Menurut Priyatno (2010), multikolonieritas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel *independen* dalam model regresi. Selanjutnya menurut Santoso yang dikutip Priyatno (2010) pada umumnya jika *inflation factor* (VIF) lebih dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolonieritas dengan variabel bebas lainnya. Berdasarkan hasil penelitian uji multikolonieritas pada tabel 4 adalah:

**Tabel 4**  
**Uji Multi Kolinearitas**

No.	Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	Suku Bunga (X <sub>1</sub> )	0,872	1,147	Tidak Terjadi Multikolinieritas
2	Tangible (X <sub>2</sub> )	0,939	1,065	Tidak Terjadi Multikolinieritas
3	Reliability (X <sub>3</sub> )	0,834	1,199	Tidak Terjadi Multikolinieritas
4	Responsiveness (X <sub>4</sub> )	0,931	1,075	Tidak Terjadi Multikolinieritas
5	Assurance (X <sub>5</sub> )	0,949	1,053	Tidak Terjadi Multikolinieritas
6	Empaty (X <sub>6</sub> )	0,970	1,031	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah.

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa *tolerance value* untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 sedangkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk masing-masing variabel lebih kecil dari 5. Dengan demikian dapat disimpulkan model yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengandung gangguan multikolinieritas.

**Uji Regresi Linear Berganda**

Berdasarkan uji regresi berganda yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 5 di bawah ini:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,526	5,013		1,302	,196
Suku_Bunga	,428	,150	,288	2,852	,005
Tangible	,063	,116	,053	,542	,589
1 Reliability	,365	,182	,207	2,007	,048
Responsivenss	-,184	,095	-,188	-1,929	,057
Assurance	,173	,073	,228	2,360	,020
Empaty	,150	,113	,127	1,331	,186

a. Dependent Variable: Keputusan\_Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah.

$$Y = 6,526 + 0,428X_1 + 0,063 X_2 + 0,365X_3 - 0,184 X_4 + 0,173X_5 + 0,150X_6 + e$$

- 1) Nilai konstanta adalah = 6,526 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel suku bunga ( $X_1$ ), *tangible* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ), *assurance* ( $X_5$ ) dan *empaty* ( $X_6$ ) (nilai  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$  adalah 0) maka keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang tetap sebesar 6,526 satuan.
- 2) Nilai koefisien regresi suku bunga ( $X_1$ ) adalah = 0,428 artinya jika variabel regresi suku bunga ( $X_1$ ) meningkat sebesar 1 (satuan) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang meningkat sebesar 0,428 satuan.
- 3) Nilai koefisien regresi *tangible* ( $X_2$ ), adalah = 0,063 artinya jika variabel *tangible* ( $X_2$ ), meningkat sebesar 1 (satuan) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang meningkat sebesar 0,063 satuan.
- 4) Nilai koefisien regresi *reliability* ( $X_3$ ) adalah = 0,365 artinya jika variabel *reliability* ( $X_3$ ) meningkat sebesar 1 (satuan) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang meningkat sebesar 0,365 satuan.
- 5) Nilai koefisien regresi *responsiveness* ( $X_4$ ) adalah = - 0,184 artinya jika variabel *responsiveness* ( $X_4$ ) menurun sebesar 1 (satuan) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang menurun sebesar 0,184 satuan.
- 6) Nilai koefisien regresi *assurance* ( $X_5$ ) adalah = 0,173 artinya jika variabel *assurance* ( $X_5$ ) meningkat sebesar 1 (satuan) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang meningkat sebesar 0,173 satuan.
- 7) Nilai koefisien regresi *empaty* ( $X_6$ ) adalah = 0,150 artinya jika variabel *empaty* ( $X_6$ ) meningkat sebesar 1 (satuan) dan konstanta (a) adalah 0 (nol),

maka keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang meningkat sebesar 0,150 satuan.

**Uji Hipotesis**

**Uji F**

Berdasarkan uji F yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 6 di bawah ini:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji F (Simultan)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77,857	6	12,976	3,312	,005 <sup>b</sup>
	Residual	364,333	93	3,918		
	Total	442,190	99			

a. Dependent Variable: Keputusan\_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Empaty, Tangible, Assurance, Responsivenss, Suku\_Bunga, Reliability

Sumber : Data primer yang diolah.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas dapat dilihat pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar 3,312 dengan nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_7$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel suku bunga ( $X_1$ ), *tangible* ( $X_2$ ) *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ), *assurance* ( $X_5$ ), dan *empathy* ( $X_6$ ) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang.

**Uji t**

Menurut Pardede & Manurung (2014), nilai  $t_{hitung}$  digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (per variabel) terhadap variabel terganggunya. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel terganggunya (Y) atau tidak. Berdasarkan uji t yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 7 di bawah ini:

**Tabel 7**  
**Hasil Uji t (Parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,526	5,013		1,302	,196
Suku_Bunga	,428	,150	,288	2,852	,005
Tangible	,063	,116	,053	,542	,589
1 Reliability	,365	,182	,207	2,007	,048
Responsivenss	-,184	,095	-,188	-1,929	,057
Assurance	,173	,073	,228	2,360	,020
Empaty	,150	,113	,127	1,331	,186

a. Dependent Variable: Keputusan\_Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah.

Variabel suku bunga ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,852 sedangkan nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Variabel *tangible* ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,542 sedangkan nilai signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak.

Variabel *reliability* ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,007 sedangkan nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.

Variabel *responsiveness* ( $X_4$ ) berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1,929 sedangkan nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima.

Variabel *assurance* ( $X_5$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,360 sedangkan nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima.

Variabel *empaty* ( $X_6$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,331 sedangkan nilai signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_6$  ditolak.

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

Berdasarkan uji koefisien determinasi yang dilakukan maka dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini:

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics F	df1	df2	Sig. F Change
1	,420 <sup>a</sup>	,176	,123	1,979	,176	3,312	6	93	,005

a. Predictors: (Constant), Empaty, Tangible, Assurance, Responsivenss, Suku\_Bunga, Reliability

Sumber: Data primer yang diolah.

Berdasarkan Tabel 4.26 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *Adjusted R Square* dengan sebesar 0,123. Hal ini berarti sumbangan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 12,3% sisanya 87,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### Pembahasan Hasil Penelitian

##### Pengaruh Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah.

Dari hasil analisis uji hipotesa pada tingkat kepercayaan  $\alpha = 5\%$  terbukti bahwa variabel suku bunga ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,852 sedangkan nilai signifikan  $< 0,05$ . Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang disebabkan karena suku bunga yang terdiri dari beberapa indikator yaitu tingkat suku bunga yang dibebankan kepada nasabah baru, tingkat suku bunga yang dirasa wajar dan tingkat suku bunga bank lain. Maka dengan tingkat suku bunga



yang wajar tersebut dapat menarik perhatian nasabah untuk menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang, sehingga tujuan yang diinginkan bagi pihak perbankan dapat tercapai sesuai yang diinginkan.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Agilwaseso (2014) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa responden menganggap suku bunga yang ditetapkan oleh PD BKK Pemalang sudah rendah dan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari indikator besarnya tingkat suku bunga, perbandingan dengan bank lain yang sejenis, kesesuaian jangka waktu pembayaran kredit dan kesesuaian suku bunga dengan kemampuan nasabah dalam melunasi angsuran.

#### **Pengaruh Variabel *Tangible* Terhadap Keputusan Nasabah.**

Dari hasil analisis uji hipotesa pada tingkat kepercayaan  $\alpha = 5\%$  terbukti bahwa variabel *tangible* ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,542 sedangkan nilai signifikan  $> 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang belum dapat dipengaruhi oleh *tangible* (bukti fisik) yang disediakan oleh pihak perbankan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu gedung, perlengkapan, peralatan dan penampilan pegawai. Sehingga dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa baik atau tidaknya *tangible* (bukti fisik) yang disediakan oleh pihak perbankan tidak diperhitungkan oleh nasabah, yang penting kredit KUR dapat memenuhi kebutuhannya.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Maulana (2017) menjelaskan bahwa *tangible* tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Bukti Fisik (*Tangible*) adalah kualitas fisik atau bukti konkret yang bisa diperlihatkan kepada pelanggan atau memenuhi kepuasan indera penglihatan. Di dalamnya termasuk gedung, fasilitas dan sarana pra-sarana, tata ruang, desain interior, bahkan pakaian pegawai baik dalam berbagai ukuran, warna maupun bentuk.

#### **Pengaruh Variabel *Reliability* Terhadap Keputusan Nasabah.**

Dari hasil analisis uji hipotesa pada tingkat kepercayaan  $\alpha = 5\%$  terbukti bahwa variabel *reliability* ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,007 sedangkan nilai signifikan  $< 0,05$ . Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang disebabkan oleh *reliability* yang terdiri dari beberapa indikator yaitu ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dan sikap simpatik. Maka oleh sebab itu dengan adanya kehandalan yang baik diberikan oleh pihak perbankan maupun pegawai dapat menentukan keputusan nasabah untuk menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang karena nasabah tersebut telah memiliki kepercayaan yang baik kepada pihak perbankan karena telah memenuhi kebutuhannya terhadap kredit.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Nasution dan Siregar (2015) menjelaskan bahwa *reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen memilih berkunjung pada restoran nelayan sunplaza medan.

Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara aKURat dan terpercaya. Yang meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan aKURasi yang tinggi.

#### **Pengaruh Variabel *Responsiveness* Terhadap Keputusan Nasabah.**

Dari hasil analisis uji hipotesa pada tingkat kepercayaan  $\alpha = 5\%$  terbukti bahwa variabel *responsiveness* ( $X_4$ ) berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1,929 sedangkan nilai signifikan  $< 0,05$ . Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang disebabkan oleh *responsiveness* yang terdiri dari beberapa indikator yaitu kecepatan pelayanan dan penyampaian informasi yang jelas. Maka dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa menurunnya respon yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah dapat menyebabkan menurunnya minat nasabah untuk menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang, karena nasabah tersebut belum mendapatkan informasi yang tepat mengenai kredit KUR yang disediakan oleh Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang sehingga nasabah tersebut dapat beralih pada perbankan yang lain.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Anga rekso, dkk (2013) menjelaskan bahwa daya tanggap berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada jasa penerbangan lion airlines di kota Padang. Dengan demikian dimensi daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada jasa penerbangan lion airlines di kota Padang.

#### **Pengaruh Variabel *Assurance* Terhadap Keputusan Nasabah.**

Dari hasil analisis uji hipotesa pada tingkat kepercayaan  $\alpha = 5\%$  terbukti bahwa variabel *assurance* ( $X_5$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,360 sedangkan nilai signifikan  $< 0,05$ . Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang disebabkan oleh *assurance* (jaminan) yang diberikan oleh pihak perbankan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun, sehingga dengan adanya jaminan tersebut, membuat nasabah merasa nyaman melakukan transaksi dengan Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang, maka dengan adanya kenyamanan nasabah tersebut dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk melakukan transaksi pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Anga rekso, dkk (2013) menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada jasa penerbangan lion airlines di kota Padang. Dengan demikian dimensi asuransi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada jasa penerbangan lion airlines di kota Padang.

### **Pengaruh Variabel *Empaty* Terhadap Keputusan Nasabah.**

Dari hasil analisis uji hipotesa pada tingkat kepercayaan  $\alpha = 5\%$  terbukti bahwa variabel *empaty* ( $X_6$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,331 sedangkan nilai signifikan  $> 0,05$ . Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang belum dapat dipengaruhi oleh yang diberikan oleh pihak perbankan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Maka oleh sebab itu *empaty* yang diberikan oleh pihak perbankan atau karyawan sama sekali tidak memberikan pengaruh kepada nasabah, karena nasabah tersebut beranggapan bahwa Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang telah memenuhi kebutuhannya terhadap kredit.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Maulana (2017) menjelaskan bahwa *empati* tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Hal paling penting bagi dalam berempati adalah kemampuan dalam memahami kebutuhan dan keinginan nasabah, tentu didukung juga oleh sikap yang baik dalam melayani dan menghadapi nasabah.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan maka simpulan penelitian ini adalah: 1) Variabel suku bunga ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang. 2) Variabel *tangible* ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang. 3) Variabel *reliability* ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang. 4) Variabel *responsiveness* ( $X_4$ ) berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang. 5) Variabel *assurance* ( $X_5$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang. 6) Variabel *empaty* ( $X_6$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kredit KUR pada Bank Mandiri Imam Bonjol Kota Padang.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada nasabah Bank Mandiri Cabang Padang yang telah menyumbangkan sebagian waktunya untuk menjadi sampel dalam penelitian ini, sehingga mempermudah penulis untuk mendapatkan data. Namun dengan keterbatasan waktu yang penulis miliki, maka hasil penelitian ini belum sesuai yang diinginkan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adnyana, K., & Ngurah, D. (2016). *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Pada SAMSAT Corner Tiara Dewata*, 13.
- Annisa, A. (2012). *Pengaruh Suku Bunga Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit*

- Briguna Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Citra Niaga Samarinda.
- Engel, B., & Miniart. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta, Binarupa Aksara.
- Hengki, M., & Parulian, S. (2017). Pengaruh Kualitas Jasa, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Produk Kredit Mikro.
- James, E. (2017). Pengaruh Infasi, Gagi Hasil dan Suku Bunga Terhadap Permintaan Pembiayaan Konsumtif Bank Syariah di Jawa Tengah Tahun 2009-2016.
- Kasmir. (2015). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta, Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Ketiga). Jakarta, Salemba Empat.
- Marlius, D. Ananda, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. *Jurnal Pundi*, Vol. 03, No. 03. Hal. 191-204. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i3.190>
- Pardede, R., & Manurung, R. (2014). *Analisis Jalur/Path Analisis Teori dan Aplikasi Dalam Riset Bisnis* (pertama). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Priyatno, D. (2010). *Pemahaman Analisis Statistitik Data Dengan SPSS*. Jakarta, PT. Buku Seru.
- Rosita, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank di Bekasi. *Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I*, 4, 2.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta, CV. Andi Offset.
- Setiadi, N. J. (2013). *Perilaku Konsumen*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitaatif, Kualitatif Dan R&D. *Bandung: Alfabeta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sunariyah. (2004). *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal*. Yogyakarta, UPP AMP YKPN.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen Menwujudkan Pelayanan Priima*. Yogyakarta, CV. Andi Offset.
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (kedua). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Utami, H. Y. (2014). Pengaruh Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Terhadap Loyaliitas Pelanggan Berbelanja Pada Toko Tita Lubuk Buaya Kota Padang, 3.