**ANALISIS VARIABEL YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM MENGAMBIL KPR DI BANK RAKYAT INDONESIA (STUDI KASUS PADA BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR WILAYAH SURABAYA)**

**Kipriyo Sembodo**

*Universitas Narotama*

riyoriyoo@yahoo.com

**ABSTRAK**

Latar belakang penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam membeli produk biaya kepemilikan Rumah (KPR) di Bank Rakyat Indonesia ( Kantor Wilayah Surabaya ) Variabel independen yang diteliti yaitu; Prosedur Kredit **(X1)**, Syarat Pinjaman (**X2)**, Suku Bunga (**X3)**, dan Pelayanan (**X4**), dengan variabel dependen yaitu keputusan Nasabah dalam memilih Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Surabaya. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (prosedur Kredit, harga,Syarat Pinjaman, Suku Bunga, dan pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan pembelian) digunakan analisis regresi berganda dengan metode analisa uji t dan uji F.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden Nasabah KPR Bank Rakyat Indonesia di Kanwil Surabaya. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling atau non probability sampling yang merupakan tipe pemilihan sampel secara acak yang diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu, umumnya disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian. Uji yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian berupa uji validitas dan uji realibilitas. Uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t, sedangkan untuk menganalisis data, yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis regresi berganda diperoleh persamaan:

**Y = -2,117 + 0,033X1 + 0,884X2 + 0,014X3 - 0,09X4 + e**

Seluruh variabel independen memiliki korelasi yang searah dengan variabel dependen (keputusan pembelian). Dan variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian adalah variabel Suku Bunga dengan koefisien sebesar 0,722. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,968. Hal ini mengandung makna bahwa kontribusi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat hanya sebesar 96,8%, dan sisanya sebesar 0,32% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian. Melalui uji F dapat diketahui bahwa seluruh variabel independen memang layak untuk menguji variabel dependen. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen.

**Kata Kunci** : *Pemasaran Jasa, Prosedur Kredit, Syarat Pinjaman, Suku Bunga, Pelayanan*

# LATAR BELAKANG

Awal kebangkitan dunia perbankan yang diperlihatkan dengan berdirinya banyak bank-bank swasta tidak lepas dari adanya kebijaksanaan di bidang moneter yang telah dilakukan pemerintah melalui kebijaksanaan Deregulasi Perbankan tanggal 1 Juni 1983 yang memberikan keleluasaan ruang gerak kepada dunia perbankan Indonesia dalam merealisasikan potensinya sebagai institusi penghimpun dana dan memberi kredit kepada masyarakat, kemudian kebijaksanaan itu disusul dengan Paket Deregulasi lagi pada tahun 1988 yang dikenal dengan Pakto’88 yang bertujuan untuk lebih mendorong pengerahan dan mobilitas dana dari masyarakat. Hal ini menyebabkan bank-bank swasta bisa bersaing lebih bebas dengan bank pemerintahan.

Sekitar tahun 1997 terjadi krisis ekonomi yang melanda negara-negara di kawasan Asia.Indonesia merupakan salah satu negara yang paling merasakan kondisi ini.Banyak sektor-sektor ekonomi bisnis yang terpukul dan kesulitan, apalagi perusahaan-perusahaan yang dalam pengelolaan manajemen finansialnya kurang begitu bagus.Salah satu sektor yang paling berat merasakan krisis ekonomi ini adalah sektor perbankan, banyak yang terpaksa dinyatakan bankrut.Indonesia merupakan negara yang paling lama lepas dan bangkit dari keterpurukan akibat krisis ekonomi ini.

Dalam lingkungan kompetisi bisnis perbankan yang semakin terpuruk ini, sangat sulit ditentukan suatu badan usaha yang terus-menerus bertahan di posisi atas. Bahkan tidak jarang di antaranya menghilang sama sekali dari arena bisnis. Hal ini menuntut adanya orientasi strategi bersaing agar badan usaha tetap survive dan selalu berada di garis terdepan. Menghadapi keterpurukan sektor perbankan ini pemerintah mendorong beberapa bank-bank swasta yang tidak sehat untuk melebur dengan bank yang lebih sehat. Tetapi ada beberapa peristiwa-peristiwa ataupun jalannya tidak sebagaimana yang diharapkan masyarakat, khususnya nasabah pemilik dana yang terlanjur tersimpan di bank-bank yang tidak sehat. Banyak nasabah yang merasa dirugikan atau bahkan kehilangan seluruh dananya yang mereka simpan dalam bank.Inilah awal dari ketidakpercayaan masyarakat pada sektor perbankan hingga pada pertengahan tahun 2000. Banyak masyarakat menarik dananya dalam sektor perbankan untuk dialihkan ke sektor-sektor lain yang lebih aman, misalnya pengalihan ke mata uang asing, pembelian aset berupa tanah, bangunan, sektor pertanian dan lainnya.

Memasuki akhir tahun 2000 hingga sekarang, Indonesia mulai bangkit dari krisis ekomini dan bangkit menjadi negara yang terus berkembang dalam berbagai sektor dan merupakan salah satu negara di dunia yang paling menjanjikan untuk tujuan investasi dunia. Hal ini terlihat dari bangkitnya beberapa sektor bisnis dan industri di Indonesia yang sudah mulai ekspansi untuk pasar-pasar dunia, yang tentunya memerlukan biaya pembangunan infrastruktur yang sangat besar, sehingga ketersediaan dana dari masyarakat mutlak diadakan. Keadaan inilah yang akan memacu dunia Perbankan Indonesia untuk mengembangkan serta bersaing dengan jalan meningkatkan mutu pelayanan terhadap produk dan jasa yang dihasilkan.

Dukungan pemerintah dalam pembentukan Lembaga Perlindungan Simpanan Konsumen (LPSK) yang telah teruji merupakan komitmen pemerintah dalam menjamin rasa aman terhadap dana masyarakat yang tersimpan di bank. Bank-bank pun berlomba-lomba memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabahnya, karena bank adalah badan usaha yang sangat tergantung pada informasi data-data nasabah. Maka untuk memberikan layanan terbaik diperlukan suatu teknologi informasi yang baik, sebab persaingan bank tidak lagi berfokus pada perang tingkat suku bunga (*interest war*), tetapi bank yang lebih efisien yang mampu memberikan layanan secara prima dengan meliputi kemudahan, kecepatan, dan keakuratan kepada nasabahnya yang mampu menjadi *Leader Banking*. Salah satu ekspansi dari jasa perbankan yang kini sudah marak adalah memberi kemudahan dalam usaha menanggulangi antrian dan keterbatasan dalam penarikan dana, di samping membuka banyak cabang dan atau menambah karyawan pada bagian penarikan dana.

Pelanggan atau dalam bisnis perbankan lebih dikenal dengan nasabah merupakan faktor penting dalam kegiatan pemasaran perbankan.Nasabah mempunyai kebutuhan dan keinginan yang harus dipenuhi dan dipuaskan dalam hidupnya. Pada saat kebutuhan tidak terpuaskan, maka nasabah akan mencari produk atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhannya. Loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) merupakan suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi melalui suatu transaksi yang akan mengakibatkan pembelian ulang atau kesetiaan yang terus berlanjut. Menurut Hanan dan Karp (2001) loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) dapat terjadi melalui faktor-faktor yang berhubungan dengan produk, pelayanan, dan pembelian (pemanfaatan produk dan jasa perbankan).Jika produk dan jasa yang diberikan bank sesuai dengan harapan, konsumen merasa puas yang kemudian loyal.Jika keberadaan suatu produk dan jasa berada di bawah harapan pembeli, pembeli merasa tidak puas dan kemudian tidak loyal.

Pada dasarnya fungsi pokok dari kredit adalah untuk pemenuhan jasa pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat (*to Service the Society*) dalam rangka mendorong dan melancarkan perdagangan, produksi dan jasa-jasa yang kesemuanya ditujukan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.Namun tidak sedikit pula pemberian kredit kepada masyarakat tersebut mengalami kendala dikarenakan bank tidak memberikan pinjaman tanpa jaminan serta neraca untung rugi sementara usaha-usaha kecil maupun koperasi tidak memiliki itu semua.

Oleh karena itu Bank Rakyat Indonesia meluncurkan kredit bagi Nasabah yang ingin memiliki Hunian yang mereka impikan.

Dengan adanya Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang diberikan Oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) Nasabah / Masyarakat dapat meminjam dana dengan jaminan Setifikat Rumah SHGB / SHM yang mereka beli tersebut agar dapat memiliki iumah impian mereka.

**Rumusan Masalah**

Bank Rakyat Indonesia dilihat dari umur berdirinya merupakan lembaga keuangan yang Palung tua dan berpengalaman, Bank Rakyat Indonesia mampu berkembang dan bersaing dengan lembaga-lembaga sejenisnya bahkan mampu menyerap nasabah yang cukup besar, seperti yang telah diketahui bahwa persaingan antar Bank untuk menarik nasabah saat ini sangat konpetitif sehingga Bank harus mampu mengetahui dimana posisinya dalam persaingan tersebut. Dalam Divisi Pembiayaan Consumer ini sangat strategis dan pangsa pasar masih sangat terbuka lebar. Banyaknya Prilaku masyarakat Indonesia akan keinginan Mempunyai Hunian Baru peluang yang sangat potensial dalam penyaluran kredit.

Berkaitan dengan pengambilan kredit yang merupakan salah satu tugas dari Bank Rakyat Indonesia ini, perlu diketahui bahwa nasabah yang akan mengambil kredit dari suatu bank mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu antara lain :

1. Jumlah kredit yang diberikan dengan menggunakan suku bunga.
2. Syarat dan pinjaman yang lunak.
3. Pelayanan yang memuaskan
4. Serta prosedur pinjaman yang mudah.

Oleh karena itu perlu adanya suatu indentifikasi variabel yang berpengaruh dan dominan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

 Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dalam penelitian ini dapat penulis rumuskan permasalahan pokoknya adalah :

1. Apakah variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia?
2. Apakah variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia?
3. Variabel-variabel mana yang dominan pengaruhnya diantara variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia?

**Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang ada maka tujuan daripada penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indomesia.

Untuk mengidentifikasi dan menganalisis variabel yang dominan pengaruhnya terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia

**Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti terhadap variabel-variabel yang berpengaruh terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bank Rakyat Indonesia dalam memahami variabel-variabel yang berpengaruh terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada BRI khususnya di divisi KOnsumer. Selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penetapan strategi dan pengembangan guna memberikan kepuasan bagi nasabahnya.

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dan ingin mengembangkan lebih lanjut penelitian ini.

**TINJAUAN PUSTAKA**

Penelitian mengenai perilaku konsumen dalam rangka mengambil keputusan pembelian akan suatu barang ataupun jasa tertentu sampai sekarang ini senantiasa sangat menarik untuk dikaji dan dianalisis, apalagi pada situasi persaingan yang sangat ketat seperti sekarang ini yang terjadi di pasar. Dimana sekarang ini konsumen dihadapkan pada alternative pilihan barang dan jasa yang beragam adanya, dan diantara satu dengan yang lain hampir tidak ada perbedaanya. Pada situasi yang demikian ini, keputusan konsumen lah yang memegang peranan penting, sehingga para pemasar baik barang maupun jasa harus selalu beradaptasi dan mampu menyelami apa sebenarnya yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen di pasar. Dengan cara inilah, suatu perusahaan akan selalu dapat memenangkan persaingan di pasar. Beberapa penelitian terdahulu yang bisa penulis jadikan referensi dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) dalam Jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Layanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNU Dili Timor Leste” dengan variabel-variabel penelitian adalah Kualitas Layanan yang terdiri dari Tangibles, Reliabelity. Resposiveness, Assurances, Emphaty sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah namun perlu harus ada perbaikan yang perlu dilakukan agar nasabah lebih puas dalam mendapat pelayanan dari pihak bank tersebut
2. Anis Wahyuningsih (2002), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Pondok Indah Surabaya” dengan variabel-variabel Kualitas layanan terdiri dari Tangibles, reliabelity, Resposiveness, assurances, Emphaty sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (Y) berpengaruh positif dan signifikan dan memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Central Asia Tbk, KCP Taman Pondok Indah Surabaya.

**Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Judul Penelitian | Variabel Penelitian | Model Analisis Data | Kesimpulan Hasil Penelitian |
| Pengaruh Layanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNU Dili Timor Leste | Kualitas Layanan yang terdiri dari Tangibles, Reliabelity. Resposiveness, Assurances, Emphaty sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (Y) | Analisis Regresi Berganda | Kepuasan nasabah Bank BNU Dili Timor Leste adalah positif, namun perlu harus ada perbaikan yang perlu dilakukan agar nasabah lebih puas dalam mendapat pelayanan dari pihak bank tersebut |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Pondok Indah Surabaya | Kualitas layanan terdiri dari Tangibles, reliabelity, Resposiveness, assurances, Emphaty sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (Y) | Analisis Regresi Linier Berganda , Pengujian Hipotesan Sumultan, Uji t | Variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Central Asia Tbk, KCP Taman Pondok Indah Surabaya. |

 Adapun persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis antara lain : Sama-sama menggunakan kualitas layanan sebagai salah satu variabel bebasnya, obyek penelitian di pebankan, serta kesamaam dalam penggunaan metode analisis data yakni regresi linier berganda. Sedangkan perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah : adanya variabel lain selain kualitas layanan sebagai variabel bebas, yakni variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, dan suku bunga serta penggunan variabel keputusan pembelian sebagai variabel terikat (Y).

**METODE PENELITIAN**

**Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian survey, dimana penelitian survey dianggap metode yang sesuai untuk jenis penelitian ini. Metode kuesioner yang didukung dengan studi kepustakaan, sedangkan jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder untuk mendukung hasil penelitian. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis

**Identifikasi Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah,kerangka konseptual penelitian serta hipotesis yang digunakan maka variabel-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini diidentifikasi menjadi dua kelompok yaitu, variabel dependen (Y) adalah keputusan nasabah dalam pengambilan kredit dan variabel independen (X)terdiri atas empat variabel yang diidentifikasi memiliki pengaruh dan menjadi pertimbangan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit yaitu:

1. Prosedur kredit (X1)
2. Syarat pinjaman (X2)
3. Suku bunga (X3)
4. Pelayanan (X4)
5. Pengambilan keputusan (Y)

**Tabel 3.1 Disain Instrumen Penelitian**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variabel | Sub Variabel / Dimensi | Indikator |
| * + - 1. **Variabel Bebas (X)**
 | Prosedur Kredit (X1)Syarat Pinjaman (X2)Suku Bunga (X3)Pelayanan (X4) | 1. Prosedur administrasi kredit sederhana
2. Jangka waktu pengajuan kredit relative cepat
3. Kelengkapan dokumen
4. Membuka rekening tabungan BRI
5. Adanya jaminan kredit tidak mengikat
6. Besar / kecil jaminan kredit sesuai dengan nilai pinjaman
7. Jangka waktu pengembalian kredit lunak
8. Penetapan suku bunga pinjaman relative lebih rendah
9. Perhitungan bunga cukup mudah
10. Suku Bunga pinjaman cukup menarik
11. Karyawan bank memberikan informasi mengenai kredit sesuai dengan yang dibutuhkan
12. Karyawan memiliki kecepatan dan keakuratan serta tepat waktu dalam memberikan pelayanan
13. Karyawan akan segera menindak-lanjtuti terhadap setiap keluhan yang timbul dari para debitur
14. Karyawan memiliki perilaku dan penampilan yang sopan dalam memberikan pelayanan
15. Karyawan memiliki perhatian yang tinggi terhadap setiap kebutuhan debitur
 |
| **2. Variabel Terikat****Keputusan Dalam Pengambilan Kredit (Y)** |  | 1. Menjadi Debitur Bank Rakyat Indojesia adalah pilihan yang tepat
2. Pengambilan keputusan dilakukan secara rasional dan obyektif
3. Menjadi Debitur karena adanya rekomendasi dari debitur lainnya
4. Adanya kemudahan dalam bertransaksi dan pelayanan yang nyaman.
 |

**Prosedur Pengumpulan Data**

 **Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden ( debitur/nasabah) dilapangan dengan menggunakan metode tertentu yang ditunjang dengan data sekunder yang berupa informasi-informasi tertulis yang berkaitan dengan penelitian ini.

**Sumber Data**

Sumber data primer adalah obyek penelitian yakni responden melalui kuesioner, data sekunder yang berupa sumber-sumber informasi yang menunjang kelengkapan penelitian ini diperoleh melalui bukti-bukti tulisan (dokumentasi) literatur-literatur, hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

**Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner dan studi kepustakaan :

1. Metode koesioner yaitu metode yang pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang disampaikan pada responden.
2. Metode kepustakaan yaitu pengumpulan informasi melalui catatan-catatan dokumen-dokumen, dan literatur-literatur serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

**Populasi Dan Sampel Penelitianya**

 **Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga, populasi dalam penelitian ini adalah debitur / nasabah KPR Bank Rakyat Indonesia

**Metode Penarikan Sampel**

Sampel merupakan bagian-bagian dari elemen-elemen populasi dari obyek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah debitur/nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kanwil SURABAYA yang telah mengambil kredit dan melakukan transaksi pada Januari 2011 sampai Januari 2015, metode penarikan sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik non probability sampling, yaitu Accidental sampling dimana dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan terlebih dahulu. Penelitian langsung mengumpulkan data-data dari unit sampel yang ditemuinya setelah jumlahnya diperkirakan mencakupi pengumpulan data akan dihentikan untuk selanjutnya diolah dan dianalisa (Soeratno dan Lincolin, 1995:110), menurut maholtra (1992:662) menyarankan agar ukuran sampel yang digunakan hendaknya sebesar 4 atau 5 kali jumlah variabel yang dimasukkan dalam model.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh penulis menggunakan rumus Slovin (Umar, 2005:78). Yaitu tehnik pengambilan sampel dimanapeneliti menggunakan sampel dari populasi dengan rumus :

N

n = —————

1 + Ne2

Dimana :

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = taraf kesalahan

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh adalah :

1.196

n = —————— = 99.9(dibulatkan menjadi 100)

 1 + 1.196x (0,1)2

**Teknik Pengukuran Data**

Pengukuran berfungsi untuk menjelaskan angka-angka pada suatu variabel menurut metode tertentu, pengukuran yang dilakukan pada penelitian ini adalah pengukuran ordinal (betingkat) dan skala yang digunakan adalah skala likert (sugiono,1998:88) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, presepsi, perilaku seseorang/kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya di sebut sebagai variabel penelitian, dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan / pernyataan, jawaban setiap item instrumen yang dapat menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat di beri skor yaitu :

**Tabel Instrumen Skala Likert**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Alternatif Jawaban | Skor |
| 1 | Sangat Setuju ( SS ) | 5 |
| 2 | Setuju ( S ) | 4 |
| 3 | Cukup Setuju ( CS ) | 3 |
| 4 | Tidak Setuju ( TS ) | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju ( STS ) | 1 |

Teknik pengukuran data mentah (Raw data) adalah dengan menggunakan skor komposit (gabungan), yaitu skor akhir merupakan penjumlahan dari skor setiap item atau komponen dengan memperhitungkan besarnya bobot masing-masing.

 **Uji Kualitas Data**

 **Uji Validitas**

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan untuk menguji apakahsuatu pertanyaan (kuesioner) layak digunakan sebagai instrument penelitian. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untukmengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas berhubungan denganketepatan alat ukur melakukan tugasnya mencapai sasaran. Pengukurandikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata dan benar. Kriteriadalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

Jika r hitung > r tabel, maka pernyataan dinyatakan valid.

Jika r hitung < r tabel, maka pernyataan dinyatakan tidak valid

 **Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya.Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subyek yang samadiperoleh hasil yang tidak berbeda (Sugiyono, 2005:109). Reliabel artinyadata yang diperoleh melalui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakanpeneliti lain. Kriteria dalam menentukan realibilitas suatu kuesioner adalahsebagai berikut:

Jika r hitung > r tabel, maka kuesioner dinyatakan reliabel.

Jika r hitung < r tabel, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian ini menggunakan bantuan*software* SPSS 18.0 *for windows.*

 **Uji Asumsi Klasik**

Sebelum melakukan analisis regresi, agar dapat perkiraan yang tidak biasdan efisiensi maka dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu:

 **Uji Normalitas**

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuahdata mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitasdilakukan dengan menggunakan pendekatan *Kolmogrov Smirnov*.Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% maka jika nilai Asymp.sig.(2-tailed) diatas nilai signifikan 5% artinya variabel residual berdistribusinormal (Situmorang dkk 2008:62).

 **Uji Heteroskedastisitas**

Adanya varians variabel independen adalah konstan untuk setiap nilaitertentu variabel independen (homokedastisitas). Model regresi yang baikadalah tidak terjadi heteroskedatisitas. Heteroskedastisitas diuji denganmenggunakan uji *Glejser* dengan pengambilan keputusan jika variabelindependen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen,maka ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas. Jika probabilitassignifikannya diatas tingkat kepercayaan 5% dapat disimpulkan modelregresi tidak mengarah adanya heteroskedastisitas. Heteroskedastisitasmenguji terjadinya perbedaan *variance* residual suatu periodepengamatan ke periode pengamatan lainnya.

 **Uji Multikolinearitas**

Artinya variabel independen yang satu dengan yang lain dalam modelregresi berganda tidak saling berhubungan secara sempurna. Untukmengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat daribesarnya nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) melaluiprogram SPSS. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yangtidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai umum yangbiasa dipakai adalah nilai *Tolerance* > 1 atau nilai VIF < 5, maka tidakterjadi multikolinearitas (Situmorang dkk 2008:104).

 **Metode Analisis Data**

 **Analisis Diskriptif**

Metode ini merupakan metode analisis data di mana penelitimengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis danmenginterprestasikan data sehingga dapat memberikan gambaran yangjelas mengenai masalah yang diteliti.

 **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruhatau hubungan variabel bebas (prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga dan pelayanan) dan variabel terikat (keputusan pengambilan kredit), maka untuk memperoleh hasil yang lebih akurat,penulis menggunakan bantuan program *software* SPSS versi 18.0.

Rumusnya adalah sebagai berikut :

Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + e

Dimana :

Y = Keputusan pengambilan kredit

a = Konstanta

b1-b4 = Koefisien regresi

X1 = Variabel prosedur kredit

X2 = Variabel syarat pinjaman

X3 = Variabel suku bunga

X4 = Variabel pelayanan

e = Standar Error

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabilanilai uji statistiknya berada dalam daerah krisis (daerah dimana Hoditolak). Sebaliknya, disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknyaberada dalam daerah dimana Ho diterima. Dalam analisisnya ada 3 jeniskriteria ketepatan, yaitu:

 **Uji Determinasi (R2)**

Pengujian kontribusi pengaruh dari variabel bebas (X) yaitu posedur kredit (X1), syarat pinjaman (X2), suku bunga (X3), dan pelayanan (X4),terhadap variabel terikat (Y) yaitu keputusaan pengambilan kredit dapat dilihat dari koefisien determinasi berganda (R2) dimana 0<R2<1. Dari persamaan akan dapat dihitung R2 atau *coefficient ofdetermination* yang menunjukkan persentase dari variasi variabelkeputusaan pengambilan kredit yang mampu dijelaskan oleh model.

 **Uji Signifikan Simultan (Uji-F)**

Uji F statistik digunakan untuk menguji keberartian pengaruh dariseluruh variabel bebas yaitu (X1, X2, X3, X4) berupa variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bungan dan pelayanan secara bersama-sama (serentak) terhadap variabel terikat (Y) yaitukeputusan pengambilan kredit.

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

 Ho: b1 = b2 = b3 = b4 = b5 = 0

Artinya secara bersama-sama (serentak) tidak terdapat pengaruhyang positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu (X1, X2, X3, X4) berupa variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayananterhadap variabel terikat(Y) yaitu keputusan pengambilan kredit.

 Ho : b1 ≠ b2 ≠ b3 ≠ b4 ≠ b5 ≠ 0

Artinya secara bersama-sama (serentak) terdapat pengaruh yangpositif dan signifikan dari variabel bebas yaitu (X1, X2, X3, X4)berupa variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga dan pelayanan terhadap variabel terikat (Y)yaitu keputusan pengambilan kredit. Kriteria pengambilankeputusan (KPK) yaitu:

Ho diterima jika F hitung < F tabel pada α = 5%

Ho diterima jika F hitung > F tabel pada α = 5%

 **Uji Signifikan Parsial (Uji-t)**

Test uji secara parsial menguji setiap variabel (X) apakahmempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabeltidak bebas (Y). Bentuk pengujiannya sebagai berikut:

1) Ho : bi = 0

Artinya variabel bebas yaitu (X1, X2, X3, X4) berupa variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan secaraparsial tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) yaitukeputusan pengambilan kredit.

Ho : bi ≠ 0

Artinya variabel bebas yaitu (X1, X2, X3, X4) berupa variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan secaraparsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) yaitu keputusan pengambilan kredit.

Dengan menggunakan tingkat signifikan (α) 5% dan derajatkebebasan (n-2), kemudian dibandingkan dengan t hitung yangdiperoleh untuk menguji signifikansi pengaruh.

Kriteria Pengambilan Keputusan (KPK) yaitu:

Ho diterima jika t hitung < t tabel α = 5%, Artinya tidak ada pengaruh yang nyata (X) terhadap (Y)

Ha diterima jika t hitung > t tabel α = 5%, Artinya ada pengaruh yang nyata (X) terhadap (Y).

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapatlah penulis tarik beberapa kesimpulan atas penelitian sebagaimana berikut ini.

1. Pada hasil analisis diatas dapat diketahui pengaruh prosedur kredit, syarat pinjaman, Suku Bunga dan Pelayanan terhadap keputusan pembelian dalam memilih pembiayaan tempat tinggal ( KPR) di Bank Rakyat Indonesia melalui hasil analisis regresi yang menunjukkan adanya perubahan cukup signifikan. Berdasarkan tingkat pengaruh tersebut, maka dapat diambil kesimpulan adanya dugaan hipotesis yang dikemukakan bahwa ada pengaruh prosedur kredit, syarat pinjaman, Suku Bunga dan Pelayanan terhadap keputusan pembelian Pembiayaan Rumah Tinggal di Bank Rakyat Indonesia dapat diterima
2. Pada uji secara parsial antara pengaruh prosedur kredit, syarat pinjaman, Suku Bunga dan Pelayanan terhadap keputusan pembelian secara empiris kurang terbukti kebenarannya. Dari keempat variabel bebas, hanya variabel suku bunga yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan variabel prosesdur kredit, syarat pinjaman, dan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.
3. Pada uji korelasi menghasilkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,985. Hal ini berarti bahwa variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, Suku Bunga dan Pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap keputusan pembelian nasabah dalam pemilihan pembiayaan kredit KPR. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,968. Hal ini mengandung makna bahwa kontribusi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat hanya sebesar 96,8%, dan sisanya sebesar 0,32% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model perhitungan.

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapatlah penulis sampaikan saran dan rekomendasi sebagai berikut :

1. Persepsi Nasabah atas kualitas prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan terhadap produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia kurang memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Oleh karenanya, sebaiknya PT. Bank Rakyat Indonesia lebih berinovasi dan memperhatikan dengan seksama dalam menghasilkan produk atau suku bunga yang lebih berkompeten agar dalam pemasarannya produk tersebut menjadi pilihan pertama dan yang juga dipertimbangkan Nasabah dalam keputusan memilih, dengan cara memberikan suku bunga yang lebih murah dan bersaing dengan bank kompetitor dengan kualitas pelayanan yang sesuai dengan selera dan keinginan calon debitur serta menyederhanakan syarat pinjaman yang selama ini dilakukan sehingga produk ini mengena pada target pasar yang ingin dibidik.
2. PT. Bank Rakyat Indonesia hendaknya dapat meningkatkan keunggulan dari produk yang dihasilkan sehingga dapat memberikan penilaian lebih atau menciptakan *brand image* pada masyarakat luas sehinggga produk yang dihasilkan dapat menjadi pertimbangan bagi calon nasabah dalam memilih Bank Rakyat Indonesia untuk memenuhi program kepemilikan rumahnya
3. PT. Bank Rakyat Indonesia hendaknya memperhatikan pelayanan nya baik sebelum dan sesudah dilakukanya realisasi kredit, sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan nasabah atas produk biaya Kepemilikan Rumah ini.

Pada penelitian ini masih memerlukan penelitian lanjutan dengan kajian, obyek dan sifat masalah yang berbeda guna pengembangan kajian ilmu ekonomi yang dipelajari sehingga dapat memberikan masukan atau referensi yang baik dalam pengembangan ilmu pengetahuan

**DAFTAR PUSTAKA**

Assauri, Sofjan. 1999. ***Manajemen Pemasaran***. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Ghozali, Imam. 2000, ***Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Semarang***: BP Undip Semarang.

<http://www.bri.co.id/> , diakses pada tanggal 7 juni 2017

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. ***Manajemen Pemasaran***. Gramedia, Jakarta.

Kotler , Philip dan Gary Armstrong. 2001. ***Principles of Marketing*** (edisi ke-14). Prentice Hall

Kottler, Philip. 2000. ***Manajemen Pemasaran***. Prenhallindo, Jakarta.

Kottler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. ***Manajemen Pemasaran*** (*edisi ke- 12*) PT. Indeks, Jakarta.

Kottler, Philip. 1997. ***Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol***. Prenhallindo, Jakarta.

Kottler, Philip, et.al. 2003. ***Rethinking Marketing, Sustainable Market-ing Enterprise di Asia***. Prenhallindo, Jakarta

Lovelock, Christoper dan Lauren K. Wright. 2007. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. PT Indeks, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Salemba Empat, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. A. 2006. ***Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2.*** Salemba Empat Jakarta

Rangkuti, Freddy. 2003. ***Measuring Customer Satisfation : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan***. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ristiayanti Prasetijo dan John J.O.I Ihalauw. 2005. ***Perilaku Konsumen***. Andi Offset, Yogyakarta.

Sekaran, Uma. 2000. ***Research Methods***. John Wiley & Sons. inc

Simamora, Bilson. 2002. ***Panduan Riset Perilaku Konsumen***. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Stanton, William J. 2000. ***Prinsip Pemasaran***, Edisi Keempat belas Jilid 1, Terjemahan oleh Y. Lamarto. Erlangga, Jakarta.

Sudiarto, J. 1992. ***Problem Pasar***. Ar. ikha Media, Jakarta.

Hasan. 2006. ***Pengaruh Layanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNU Dili Timor Leste.*** Timor Leste

Wahyuningsih, Anis. 2002. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Pondok Indah Surabaya,*** Surabaya

Sugiyono. 2005. ***Memahami Penelitian Kualitatif***. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2000. ***Perspektif Pemasaran dan Pemasaran Kontemporer***. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi. 2002. ***Manajemen Jasa***, Edisi II, Cetakan ketiga. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. ***Service, Quality, and Satisfaction***. Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, Husein. 2000. ***Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen***. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kasmir.(2005). ***Bank danLembagaKeuanganLainnya***. Jakarta: PT RajaGrafindo

Persada

Kotler, Philip, (1994), ***Marketing Management ; Analysis, Planning, Implementationand Control (8th ed****)*, International Edition, Englewood Cliffs, Prentice Hall,New Jersey.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 1996, ***Dasar-Dasar Pemasaran***, Edisi V, jilid 2, Intermedia, Jakarta.

Kotler, Philip danAmstrong. 2001. ***Prinsip-prinsipPemasaran.*** *Jilid 2, edisi ke-8.*Jakarta :Erlangga.

http://Wikipedia.com/