

The Influence of Service Quality and Interest Rates on the Decision to Take Micro Credit at Bank BRI Medan Branch Hm. Yamin

Reza Setiawan^{1*}, Wulan Apriani², Khalisa Aulia Tasya³, Hasyim⁴
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Medan

Corresponding Author: Reza Setiawan Rezasetiawanexecutive@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Service Quality,
Interest Rates, Credit
Decisions, Banks, Customers

Received : 16, December

Revised : 18, January

Accepted: 20 February

©2024 Setiawan, Apriani, Tasya,
Hasyim: This is an open-access article
distributed under the terms of the
[Creative Commons Atribusi 4.0
Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This research aims to determine the influence of interest rate collection behavior and the quality of micro business credit services at Bank BRI, HM Medan branch. yes. This research uses explanatory research, where descriptive statistical methods are used to assess whether there is a relationship between the influence of services provided and interest rates on people's business credit customers. The research results showed that respondents' answers regarding service quality were considered good. The interest rate determination is in line with customer expectations and the results of the credit decision category show that respondents did not experience difficulty in determining the BRI HM Bank branch. Yamin Medan as the bank that submitted the KUR microcredit application.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Kur Mikro di Bank BRI Medan Cabang Hm. Yamin

Reza Setiawan^{1*}, Wulan Apriani², Khalisa Aulia Tasya³, Hasyim⁴
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Medan

Corresponding Author: Reza Setiawan Rezasetiawanexecutive@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Suku Bunga, Keputusan Kredit, Bank, Pelanggan

Received : 16, December

Revised : 18, January

Accepted: 20 February

©2024 Setiawan, Apriani, Tasya, Hasyim: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh perilaku pengumpulan suku bunga dan kualitas pelayanan kredit usaha mikro di Bank BRI cabang HM Medan. yamin. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatori, dimana metode statistik deskriptif digunakan untuk menilai apakah ada hubungan pengaruh antar pelayanan yang diberikan dengan tingkat suku bunga pada nasabah kredit usaha rakyat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai kualitas pelayanan dinilai baik. Penetapan tingkat suku bunga sudah sesuai dengan harapan nasabah dan hasil kategori keputusan kredit menunjukkan responden tidak mengalami kesulitan dalam menentukan cabang Bank BRI HM. Yamin Medan selaku bank yang mengajukan permohonan KUR kredit mikro. Untuk mengembangkan penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian yang sama pada kawasan lingkungan yang sama dengan karakteristik dan perubahan variabel penelitian yang berbeda, sehingga dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya

PENDAHULUAN

Karena laju perkembangan Perekonomian dan bisnis global, serta perkembangan Indonesia, mempengaruhi aktivitas perbankan yang semakin beragam. Bank-bank saat ini dapat menawarkan berbagai layanan semakin kompleks. Devisi Perbankan ialah perantara keuangan antara dua pihak yang ingin melangsungkan transaksi keuangan. Sesuai dengan Pasal 10 Undang-undang Republik Indonesia Nomor Tahun 1998, bank menyatakan “mengumpulkan kekayaan dari masyarakat berbetntuk simpanan dan transfer, maupun kredit dana dari masyarakat yang bertujuan untuk menaikkan taraf hidup masyarakat itu sendiri. Menurut UU Nomor 10 Tahun 1998, bank pada hakikatnya ialah lembaga atau perusahaan yang menghimpun uang dan mengembalikannya kepada masyarakat. Seiring meningkatnya aktivitas perekonomian dan perkembangan usaha suatu perusahaan, maka diperlukan sumber modal eksternal untuk membiayai pertumbuhan perusahaan.

Sumber dana luar negeri diperoleh dengan meminjam uang pada bank yang disebut pengakuan. Masyarakat lebih cenderung meminjamkan uang secara langsung ke bank tradisional dengan harapan dapat melakukannya dengan cepat, mudah, dan aman suku bunga rendah, pelayanan prima dan akses dana baru tanpa hambatan. Permintaan yang konstan membuat bank dan lembaga keuangan lainnya bersaing untuk mendapatkan klien. Tujuan dari kompetisi ini adalah untuk memberikan layanan pelanggan yang memuaskan dan kemudahan dalam berbisnis. Nasabah mendapatkan keuntungan dari peningkatan profitabilitas akibat persaingan bank karena mereka memiliki akses terhadap layanan perbankan yang lebih luas. Kemampuan bank bersaing di pasar global tidak bergantung pada kualitas layanan dan produk perbankannya. Prasyarat dasar yang harus dipenuhi oleh bank adalah kemampuannya dalam menawarkan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah. Administrasi bank memerlukan pemikiran cepat dan ketelitian untuk memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Bisnis langganan mempunyai kewajiban untuk mempertimbangkan kualitas layanan yang mereka tawarkan sebagai penyedia layanan. Layanan yang diberikan harus menghasilkan konten pelanggan.

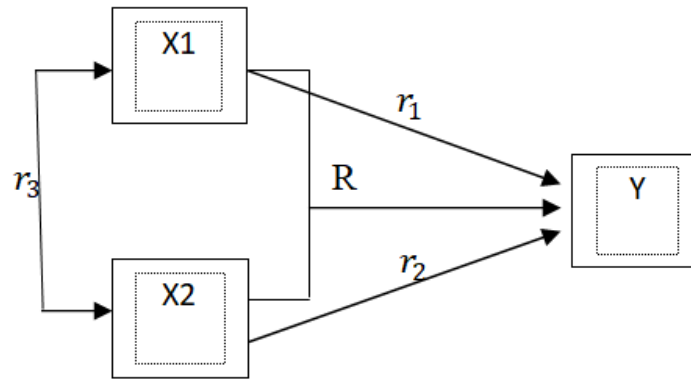
Penyaluran kredit kepada masyarakat umum merupakan salah satu peran lembaga keuangan. Dari sekian banyak organisasi keuangan, BANK BRI HM Yamin Cabang Medan adalah perusahaan keuangan yang menawarkan pinjaman kepada masyarakat umum. Misi BANK BRI HM Yamin Cabang Medan adalah untuk menawarkan jawaban atas permasalahan yang dihadapi masyarakat kecil dan menengah. Dengan berkembangnya perekonomian Indonesia, jumlah penerima pinjaman BANK BRI Cabang Medan HM Yamin semakin bertambah. Transaksi kredit semakin sering terjadi karena jumlah debitur semakin bertambah. Masyarakat sangat membutuhkan penyaluran dana yang sederhana dan terjamin. Melihat permintaan yang terus meningkat tersebut, hendaknya BANK BRI Cabang HM Yamin Medan dapat berperan sebagai organisasi keuangan terhormat yang menawarkan layanan kelas satu kepada klien BANK BRI Cabang HM Yamin Medan.

Apabila pertumbuhan pinjaman tidak mencapai target yang diinginkan dan jumlah pinjaman terus meningkat, Oleh karena itu, untuk menemukan peluang pasar baru dan mempertahankan pelanggan yang ada, diperlukan rencana pemasaran yang tepat. Oleh karena itu, perbankan perlu menciptakan inovasi-inovasi yang dapat meningkatkan daya tariknya di mata nasabah, terutama dalam hal penyaluran kredit. Untuk memahami keinginan masyarakat kontemporer, kita harus memastikan variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan kredit konsumen. Pelayanan dan suku bunga kredit adalah beberapa variabel tersebut. Jika klien senang dengan penawaran dan layanan perusahaan, otomatis nasabah tersebut akan loyal terhadap perusahaan dan mampu meyakinkan orang lain untuk mengambil pinjaman yang ditawarkan oleh BANK BRI Cabang HM Yamin Medan. Dari latar belakang diatas, penulis berupaya melakukan studi untuk memastikan bagaimana suku bunga dan kualitas layanan mempengaruhi keputusan kredit KUR Mikro pada BANK BRI HM Yamin Cabang Medan.

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk memenuhi semua kebutuhan keuangan sehari-hari mereka, bank bekerja sama. Bank berfungsi sebagai platform untuk sejumlah operasi keuangan, termasuk menyimpan dan menarik dana, melakukan investasi, mengirim uang, dan melakukan pembayaran (Kasmir, SE, MM, 2004: 6). Kegiatan yang memberikan kualitas pelayanan tingkat tinggi tidak mampu merugikan pelanggan yang bersentuhan dengan anggota staf atau individu lain. Perusahaan penyedia layanan memfasilitasi interaksi ini; pihak yang menerima layanan lebih menentukan besar kecilnya layanan daripada pihak yang memberikan layanan karena merekalah yang mendapat manfaat dari layanan tersebut dan dapat mengukurnya berdasarkan harapan mereka (Barata, 2004:36).

Menurut Kasmir (2004:153), bunga bank adalah suatu bentuk pembayaran yang dilakukan bank kepada nasabahnya sebagai imbalan atas jasa yang diberikan sesuai dengan standar yang diterima. Bagi bank, bunga merupakan biaya yang ditanggung nasabah (yang mempunyai tabungan), biaya yang ditanggung nasabah (yang memperoleh pinjaman dari bank), dan biaya jasa lainnya. Senada dengan Kasmir (2001:122). UMKM bisa mengajukan pinjaman hingga Rp 50 juta melalui program KUR Mikro Bank BRI. KUR Mikro Bank BRI menawarkan dua jenis pinjaman: Kredit Investasi (KI) dengan jangka waktu pinjaman maksimal lima tahun, dan Kredit Modal Kerja (KMK) dengan jangka waktu pinjaman maksimal tiga tahun. Karena kredit merupakan produk perbankan, maka pemberian kredit pada dasarnya sama dengan melakukan pembelian. Menurut Kotler (2007), melakukan pembelian melibatkan serangkaian langkah, termasuk mengidentifikasi masalah, mengumpulkan informasi, mempertimbangkan pilihan Anda, membuat keputusan, dan selanjutnya menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan Anda terhadap barang yang diperoleh.



Gambar.1 Conceptual Framework

METODOLOGI

Jenis penelitian

Desain penelitiannya adalah penelitian eksplanatori dengan teknik statistik deskriptif, yaitu penelitian yang berupaya untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. khususnya antara lokasi keputusan kredit, suku bunga, dan variabel layanan.

Populasi dan sampel

Dalam Pelanggan merupakan populasi dalam penelitian ini Bank BRI cabang Hm. Yamin mengambil pinjaman dari cabang Bank BRI Hm. Yamin yang meliputi kredit konsumsi dan produk serta pembayaran aktif hingga bulan 12 tahun 2023 atau berjumlah 30 orang. Tabel Isaac dan Michael digunakan untuk pengambilan sampel, dengan kesalahan pengambilan sampel sebesar 5 persen.

Teknik pengambilan sampel

Informasi mengenai responden yang merupakan nasabah BANK BRI Cabang Meda HM Yamin bersifat rahasia, sehingga dilakukan pengambilan sampel dalam studi ilmiah. Metode pengambilan sampel yang disebut non-probability sampling berbeda karena metode ini tidak menghasilkan sampel yang identik untuk setiap komponen atau anggota populasi. Teknik pengambilan sampel ini meliputi: pengambilan sampel yang berlebihan. Pengambilan sampel dari setiap anggota populasi disebut dengan purposive sampling. Jika jumlah penduduk kurang dari tiga puluh orang, hal ini sering dilakukan. Pengambilan sampel seluruh populasi melalui sensus dan pengambilan sampel populasi adalah definisi lain dari pengambilan sampel jenuh. Berikut atribut responden yang dijadikan sampel adalah:

1. Karakteristik nasabah aktif Bank Bri Cabang Medan Hm Yamin berdasarkan gender. Proporsi laki-laki yang menggunakan KUR Mikro adalah 80% dan 20%.
2. Karakteristik nasabah aktif Bank Bri Cabang Medan Hm Yamin berdasarkan frekuensi penarikan KUR Mikro. KUR Mikro untuk persentase pengumpulan; 5 kali lebih dari 60% dan dangt persentase; 5 kali lebih banyak dari 40 persen.
- 3.

Teknik pengumpulan data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah:

Kuesioner

Survei kuesioner melibatkan responden yang mengajukan serangkaian pertanyaan atau meminta pernyataan tertulis dari mereka untuk mengumpulkan data.

Studi Sastra

Menurut Nazir, Metode pengumpulan data yang disebut penelitian perpustakaan melibatkan penelusuran buku, artikel, catatan, dan laporan yang relevan dengan masalah yang ingin Anda pecahkan.

Observasi

Dalam hal pengumpulan data, observasi adalah metode yang lebih menguntungkan dibandingkan survei dan wawancara. Meskipun interaksi manusia selalu menjadi bagian dari pengawasan dan wawancara, observasi juga mencakup objek alam lainnya. Saat melakukan penelitian tentang perilaku manusia, alur kerja, fenomena alam, dan sejumlah gambar, teknik pengumpulan data observasional digunakan.

Uji validitas dan reliabilitas

Hasil Seperti yang Anda lihat, uji validitas bergantung pada apakah rcount benar; rtabel (0,361) atau nilai sig andlt; 0,05 ekspresi dianggap valid. Reliabilitas diukur dengan memasukkan seluruh klaim yang sah dan koefisien alpha Cronbach, yang menunjukkan keandalan alat penelitian jika nilainya lebih besar dari 0,6. Ketika semua pernyataan yang sah dimasukkan dan koefisien alfa Cronbach dihitung, suatu instrumen penelitian dianggap andal jika nilainya lebih besar dari 0,6.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Mengingat hasil uji validitas yang telah dilakukan dengan ketentuan jika rhitung > rtabel (0,361) atau nilai sig < 0,05. Untuk variabel X_1 (kualitas Pelayanan) (1) variabel kualitas pelayanan Nilai sig < 0,05 atau nilai rhitung > rtabel (0,361) menyebabkan dinyatakan valid. Mengenai variabel Untuk variabel X_3 (Keputusan Pengambilan Kredit Kur Mikro) (3) variabel Keputusan Pengambilan Kredit Kur Mikro dinyatakan valid karena baik nilai sig < 0,05 atau nilai rhitung > rtabel (0,361).

Uji Reliabilitas

Seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel berdasarkan hasil uji reliabilitas diukur dengan Koefisien Cronbach's Alpha: instrumen penelitian dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Dengan N item 25 maka nilai Cronbach's Alpha Variabel Kualitas Pelayanan X_1 sebesar 0,934. Mengenai variabel suku bunga Untuk Variabel tingkat suku bunga X_3 dengan nilai Cronbach's Alpha 0,951 dengan N of Item 25.

Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas variabel kualitas pelayanan (X_1) diperoleh data sebagai berikut:

Table 1. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	12,42290023
Most Extreme Differences	Absolute	,148
	Positive	,097
	Negative	-,148
Test Statistic		,148
Asymp. Sig. (2-tailed)		,090 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dapat disimpulkan bahwa nilai residu berdistribusi normal karena nilai signifikansi uji normalitas Kolmogorov Smirnov pada variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar $0,90 > 0,05$.

Uji Normalitas Variabel Tingkat Suku Bunga

Tabel 2. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameter ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	12,44943927
	Absolute	,145

	Positive	,094
	Negative	-,145
Test Statistic		,145
Asymp. Sig. (2-tailed)		,111 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Nilai signifikansinya sebesar $0,11 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa nilai residu berdistribusi normal, sesuai temuan uji normalitas Kolmogorov Smirnov pada variabel tingkat suku bunga (X2).

Uji normalitas variabel keputusan pengambilan Kur Mikro
Tabel 3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameter s _{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	12,44943927
Most Extreme Difference s	Absolute	,120
	Positive	,094
	Negative	-,142
Test Statistic		,141
Asymp. Sig. (2-tailed)		,102 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Nilai signifikansinya sebesar $0,102 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa nilai residu berdistribusi normal, sesuai temuan uji normalitas Kolmogorov Smirnov pada variabel tingkat suku bunga (X2).

Uji Linearitas

Uji linearitas variabel kualitas pelayanan (X1). Nilai Sig diketahui berdasarkan hasil uji linieritas. Berdasarkan data terdapat hubungan linier antara kualitas pelayanan dengan deviasi linearitas sebesar $0,506 > 0,05$. keputusan pengambilan kredit KUR Mikro. Uji Linearitas variabel tingkat suku bunga (X2). Nilai Sig diketahui berdasarkan hasil uji linearitas. Apabila deviasi linearitas sebesar $0,430 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa suku bunga dan keputusan pengambilan kredit KUR Mikro. Uji Linearitas secara simultan antara variabel tingkat suku bunga (X2) dan variabel kualitas pelayanan (X1). Nilai Sig diketahui berdasarkan hasil uji linieritas. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier antara kualitas pelayanan, suku bunga, dan pilihan mengambil kredit KUR Mikro karena deviasi linearitas sebesar $0,560 > 0,05$.

Uji Regresi Berganda

Pengujian awal hipotesis (H1) Diketahui nilai Sig. Besarnya sebesar $0,395 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $0,864 < 3,32$ untuk X1 terhadap Y. Dengan demikian maka dapat dikatakan H1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa X1 berpengaruh terhadap Y. Pengujian hipotesis kedua (H2) dengan nilai sig diketahui. Nilai t hitung X1 terhadap Y sebesar $-0,930 < 3,32$ dan rasionya $0,360 > 0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan H1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa X2 berpengaruh terhadap Y.

Tabel 4. Anovaa

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	468,125	2	234,062	1,451	,532 ^b
	Residual	4355,075	27	161,299		
	Total	4823,200	29			

a. Dependent Variable: Prestasi Belajar Siswa

b. Predictors: (Constant)

PEMBAHASAN

Evaluasi keempat hipotesis X1 dan X2. Nilai signifikansi hitung pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,5322 < 0,05$ dan f hitung $5,32 > f$ tabel $3,32$. Artinya nilai H3 yang diekstraksi menunjukkan adanya pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y. Hasil pengujian menunjukkan bahwa: (1) keputusan peminjaman KUR kredit mikro dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Dampak suku bunga terhadap pilihan pengambilan kredit mikro KUR (2) Pilihan pemberian kredit mikro KUR dipengaruhi oleh tingkat suku bunga, serta kualitas layanan (3). Hipotesis pertama Pengujian awal hipotesis (H1) Diketahui nilai Sig. Bernilai $0,395 > 0,05$ dan nilai t $0,864 < 3,32$ untuk X1 terhadap Y. Dengan demikian maka dapat dikatakan H1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa X1 berpengaruh terhadap Y. Keputusan kredit ditemukan dipengaruhi

oleh kualitas pelayanan. Hipotesis dianggap diterima bila nilai t hitung variabel kualitas pelayanan melebihi t tabel yang ditunjukkan oleh pernyataan ini. Pelanggan pasti akan mendapat manfaat dari pelayanan yang baik. Pelanggan yang merasa puas sewaktu transaksi dengan bank tentu akan lakukan transaksi ulang sehingga timbul loyalitas, sedang pelanggan bank yang tidak merasa baik pelayanannya akan keluar dan menjadi pelanggan bank lain, mengakibatkan berkurangnya pendapatan bagi bank. Dengan kata lain, bank harus terus memberikan pelayanan untuk meningkatkan reputasi bank. Pernyataan Selamat N.Y.B. Penelitian Banjarnahor (2006) juga menunjukkan dampak jasa terhadap keputusan kredit menunjukkan bahwa kualitas yang baik pada pelayanan mempunyai dampak yang besar pada keputusan pengambilan kredit.

Dari penelitian yang dilakukan, kualitas pada layanan BANK BRI Cabang Medan HM Yamin termasuk yang baik layanannya. Hal tersebut sejalan dengan indicator pada penelitian, khususnya bukti nyata, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati yang menurut responden memuaskan. Kemudian hal lainnya menunjukkan kondisi ruang pendingin, tempat parker motor, lobby tunggu, dan adanya brosur promosi. Responden merasa, hal yang menunjukkan bukti langsung di BANK BRI Cabang HM Yamin Medan sudah dirasa baik, tetapi kurang luas pada tempat parkirnya sehingga mobil sulit untuk parkir. Keandalan kualitas pada layanan yaitu cepat tidaknya staf melayani pada BANK BRI Cabang Medan HM Yamin dalam proses kredit, keakuratan dan efisiensi staf. Menurut responden, seluruh aspek yang diandalkan khususnya layanan kredit yang cepat, akurasi dan kinerja staf adalah baik. Daya tanggap dalam kualitas pelayanan mencakup seberapa cepat karyawan menanggapi dan menyelesaikan keluhan pelanggan.

Menurut responden, kecepatan respon dan penyelesaian pengaduan nasabah sebanyak aduan masalah pelanggan dirasa sudah baik, sehingga pelanggan terasa puas terhadap solusi untuk pengaduan nasabah oleh Bank BRI Cabang HM Yamin Medan. Penjaminan kualitas pelayanan mencakup pengetahuan staf, keramahan, kesopanan, kemampuannya dalam memberikan rasa aman kepada konsumen dalam bertransaksi dan menumbuhkan kepercayaan. Seperti yang dirasakan responden, pegawai yang ahli, kebaikan, kesopanan, bank mampu memberikan rasa aman dalam bertransaksi dan menghadirkan rasa percaya pada nasabah merupakan hal-hal baik yang membantu responden nasabah Bank BRI Medan Cabang HM Yamin Medan merasa nyaman dan aman transaksi dengan Bank BRI Cabang HM Yamin Medan. Kualitas layanan pada pelanggan termasuk dalam berkomunikasi dengan pelanggan, pegawai mampu memberikan perhatian, dan mampu paham terhadap keinginan pelanggan dapat menghadirkan empati pelanggan. Kemampuan pegawai dalam berinteraksi dengan pelanggan, kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara individu, dan kemampuan memahami keinginannya baik sehingga membantu nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi di Bank BRI Cabang HM Yamin Medan.

Uji dugaan sementara kedua (H_2) bisa dilihat nilai Sig. Nilai X_1 terhadap Y ialah sebanyak $0,360 > 0,05$ dan nilai t hitung -- $0,930, < 3,32$. Bisa dikatakan jika H_1 bisa diterima ini artinya ada pengaruh X_2 terhadap Y . Yang mengatakan suku bunga mempengaruhi keinginan mengambil kredit. Tentunya hal tersebut bisa dibuktikan bahwa Nilai hitung variabel suku bunga lebih besar dari nilai pada tabel t akhirnya dugaan sementara kedua dapat di terima. Kasmir (2001:122) menyatakan jika suatu bank mendapatkan kelebihan dana simpanan yang relatif banyak tapi permohonan kredit cukup rendah, bank serkait mau tidak mau menurunkan suku bunga pinjaman dengan begitu diharapkan bisa meningkatkan permohonan kredit. Pendapat diatas juga Sesuai dengan Happy N.Y.B. Temuan Banjarnahor (2006), penelitian mengenai suku bunga kredit mempunyai dampak positif terhadap kecenderungan mengambil kredit. Berdasarkan temuan penelitian bisa dilihat jika responden beranggapan suku bunga yang telah ditetapkan oleh BANK BRI Medan Cabang HM Yamin sesuai dengan keinginan dan kemampuan para nasabah.

Hal tersebut bisa dilihat dari indikator suku bunga, yang akan dibandingkan dengan bank serupa, Seiring waktu, suku bunga dan pembayaran kredit diubah berdasarkan kemampuan pelanggan untuk membayar kembali kredit. Respon pelanggan juga menyatakan ketetapan suku bunga oleh BANK BRI Medan Cabang HM Yamin sudah rendah. Responden menganggap suku bunga BANK BRI Medan Cabang HM Yami bisa dijangkau oleh mereka ketika berkeinginan melakukan kredit. Responden melakukan perbandingan suku bunga BANK BRI Medan Cabang HM Yamin dengan suku bunga bank lainnya, dari perbandingan tersebut dapat diketahui jika suku bunga yang ditetapkan BANK BRI Medan Cabang HM Yamin. Bisa dikatakan lebih rendah dibandingkan bank lainnya. Responden juga melakukan penilaian pada waktu pembayaran kredit, suku bunga dengan daya mampu pelanggan. Dengan demikian para responden menganggap bahwa kedua indikator tersebut sudah sesuai dengan kesanggupan mereka, hingga mereka mampu untuk melunasi kredit dengan waktu yang telah ditetapkan

Dugaan sementara yang ketiga Pengujian hipotesis X_1 dan X_2 dilihat nilai signifikansi yang berpengaruh X_1 dan X_2 secara langsung kepada Y ialah Sepanjang f hitung $5,32 > f$ tabel $3,32$ dan $0,350 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_3 diterima, hal ini menunjukkan bahwa X_1 dan secara bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap keinginan masing-masing untuk menuntut kredit (Y). Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan bisa dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), suku bunga (X_2) langsung berpengaruh (bersamasama) pada keputusan untuk mengambil kredit KUR Mikro (Y). Ini bisa terlihat dari hasil uji koefisien determinasi yang telah dilakukan jika variabel kualitas pelayanan, suku bunga berpengaruh sebanyak 81,4% terhadap keinginan untuk mengambil kredit KUR Mikro. Dari uji analisis regresi berganda yang sudah dilakukan, variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terbesar dengan nilai 0,395. Sedangkan variabel suku bunga (X_2) hanya berpengaruh sebanyak 0,360.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Bersumber dari hasil kategorisasi diketahui jika kualitas pelayanan BANK BRI Medan Cabang HM Yamin Sudah sesuai dengan SOP, suku bunga yang ditetapkan BANK BRI Medan Cabang HM Yamin sesuai dengan harapan nasabah dan hasil kategori keinginan pengambilan kredit menjelaskan para responden tidak pernah mendapatkan kesusahan dalam melakukan transaksi di Bank BRI cabang HM Yamin Medan sebagai bank yang dipilih untuk membuat permohonan kredit KUR Mikro.
2. Kualitas pada layanan berdampak baik terhadap keinginan keputusan kredit
3. Jumlah suku bunga juga berdampak baik terhadap keinginan pengambilan kredit

Berdasarkan uji analisis regresi berganda, variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terbesar dengan nilai 0,395. Sedangkan variabel suku bunga (X2) hanya berpengaruh sebanyak 0,360.

PENELITIAN LANJUTAN

Masih melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui leboh jauh lagi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Kur Mikro di Bank BRI Medan Cabang Hm. Yamin

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, A., Arif, M. I., & Khan, N. (2013). ATM service quality and its effect on customer retention: A case from Pakistani Banks. *Information Management and Business Review*, 5(6), 300-305.
- Hair, J. F. (2009). *Multivariate data analysis*.
- Herstein, R., Mitki, Y., & Jaffe, E. D. (2008). Corporate image reinforcement in an era of terrorism through integrated marketing communication. *Corporate Reputation Review*, 11, 360-370.
- Oktarina, U. (2011). *Persepsi Nasabah Tentang Sistem Penyampaian Jasa, Citra Merek dan Nilai Jasa Dalam Keputusan Penggunaan Jasa Bank Mandiri*. Bandung: Unpad Bandung.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. 2013. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Rose, P. S., & Hudgins, S. C. (2008). *Bank management and financial services*. McGraw-Hill companies.
- Rattanaphan, P. (2012). Consumer Attitudes toward the Corporate Image of DirectSelling Companies in Thailand. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 2(4), 290.