



**THE 11th FIPA  
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI  
PROGAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI  
NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT PADA KBPR  
ARTA KENCANA CARUBAN**

<b>Hesti Eko Saputri1 Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas PGRI Madiun hestieko23@gmail.com</b>	<b>Supri Wahyudi Utomo2 Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas PGRI Madiun supriutomo@yahoo.co.id</b>
<b>Nur Wahyuning Sulisyowati3 Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas PGRI Madiun nurwsulistyowati@gmail.com</b>	

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, dan persepsi nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit pada KBPR Arta Kencana Caruban. Teknik analisis data yang digunakan meliputi statistik deskriptif, uji instrumen, analisis regresi berganda, analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) tingkat suku bunga berpengaruh pada keputusan pengambilan kredit KBPR Arta Kencana Caruban. (2) kualitas pelayanan berpengaruh pada keputusan pengambilan kredit pada KBPR Arta Kencana Caruban. (3) persepsi nasabah berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada KBPR Arta Kencana Caruban.

Kata Kunci : Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Persepsi Nasabah, Keputusan Pengambilan Kredit.

**PENDAHULUAN**

Perusahaan jasa yang berbentuk perbankan merupakan perusahaan yang membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Bank menjadi salah satu lembaga yang begitu penting kedudukannya, hal ini disebabkan bank menjadi penggerak perekonomian di berbagai kalangan masyarakat. Bank merupakan lembaga yang mempengaruhi kegiatan memberikan pelayanan jasa yang salah satunya adalah produk kredit yang diberikan kepada nasabah. Perusahaan jasa yang berbentuk perbankan merupakan perusahaan yang membantu masyarakat dalam

memenuhi kebutuhannya. Bank menjadi salah satu lembaga yang begitu penting kedudukannya, hal ini disebabkan bank menjadi penggerak perekonomian di berbagai kalangan masyarakat. Bank merupakan lembaga yang mempengaruhi kegiatan memberikan pelayanan jasa yang salah satunya adalah produk kredit yang diberikan kepada nasabah.



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

Dari sisi nasabah proses keputusan pengambilan kredit sendiri juga diiringi dengan berbagai pertimbangan, seperti pandangan atau perspektif ekonomi yang menjadi faktor utama. Hal ini, disebabkan oleh kebutuhan yang ingin di capai nasabah itu sendiri. Selain pandangan atau perspektif ekonomi, keputusan pengambilan kredit oleh nasabah juga di pengaruhi faktor dari luar diri nasabah itu sendiri. Misalnya, mempercayakan keputusannya dalam melakukan pengambilan kredit disalah satu lembaga perbankan. Nasabah akan mempertimbangkan beberapa hal pula seperti tingkat suku bunga yang akan dibebankan, kualitas pelayanan yang diberikan dan juga persepsi yang timbul dalam diri masing-masing nasabah. Secara tidak langsung pertimbangan tersebut menjadi faktor pemicu nasabah dalam mengambil keputusan kredit.

Persepsi yang di bangun oleh nasabah itu sendiri akan menjadi anggapan yang selalu tertanam dipikiran nasabah mengenai berbagai hal. Salah satunya mengenai KBPR Arta Kencana Caruban dan keputusannya untuk melakukan pengambilan kredit. Persepsi juga dapat muncul karena adanya kepentingan yang ingin di capai oleh nasabah. Misalnya, kepentingan untuk memenuhi kebutuhannya dalam segi ekonomi. Nasabah membangun persepsi baik terhadap KBPR Arta Kencana Caruban sesuai dengan tercapainya suatu kepentingan dan harapan nasabah tersebut.

Berbagai pertimbangan dilakukan oleh nasabah dalam mempercayakan keputusannya dalam pengambilan kredit. Tidak hanya mengenai persepsi yang dibangun oleh nasabah, melainkan juga mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah. Nasabah dapat menilai suatu tingkat kepuasan dan ketidakpuasan setelah menggunakan jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dan nasabah akan memperbaharui persepsi mereka dengan apa yang didapatkan.

Fenomena yang terjadi saat ini, bahwa nasabah mementingkan adanya kualitas pelayanan yang baik. Pemberian kualitas pelayanan seperti daya tanggap (*responsiveness*) yang dilakukan oleh KBPR Arta Kencana Caruban dengan melakukan pelayanan yang cepat menjadikan keunggulan tersendiri untuk menarik dan menciptakan persepsi yang baik kepada nasabah. Kualitas pelayanan yang cepat dan tepat juga mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan pengambilan kredit. Tingkat suku bunga juga menjadi faktor penentu nasabah dalam melakukan keputusan pengambilan kredit. Suku bunga yang ditawarkan oleh KBPR Arta



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

Kencana Caruban dianggap ringan oleh nasabah dibandingkan dengan BPR lain yang ada di Caruban, sehingga nasabah lebih memilih mempercayakan keputusannya untuk melakukan pengambilan kredit pada KBPR Arta Kencana Caruban.

Penelitian mengenai keputusan pengambilan kredit telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Salah satunya penelitian oleh Shobirin, Aziz, Maria (2016) dengan menggunakan variabel lokasi, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit, menunjukkan hasil dari penelitian tersebut bahwa tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, maka penelitian yang akan dilakukan dengan judul “Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KBPR ARTA KENCANA CARUBAN”.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif (hubungan) atau penelitian sebab dan akibat. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah kredit yang ada pada KBPR Arta Kencana Caruban sejumlah 1.053 nasabah. Pengambilan sampel yang digunakan mengacu pada rumus solvin (Siregar, 2015:61) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{2}{N}}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus solvin diperoleh sebanyak 290 nasabah yang menjadi sampel dalam penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau peneliti (Sugiyono, 2015:137). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal. Data ordinal merupakan data kuantitatif yang berbentuk`



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

peringkat, semakin kecil angkanya semakin tinggi posisinya (Ghozali, 2016:4). Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan statistik dengan bantuan SPSS for windows versi 24 yang meliputi:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau menyamaratakan (Sugiyono, 2015:147). Statistik deskriptif yang dapat digunakan peneliti bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi yang dapat dijadikan sebagai sampel.

2. Uji Keabsahan Data

Perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel. Hasil penelitian ini dapat dikatakan valid jika memiliki kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang akan diteliti (Sugiyono, 2015:121).

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total item, kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item dapat dinyatakan valid dan begitu pula sebaliknya (Priyatno, 2012:117).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner, maksudnya apakah alat ukur yang digunakan memperoleh pengukuran yang tetap jika pengukuran diulang kembali (Priyatno, 2012:120). Suatu konstruk atau variabel dikatakan



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70, walaupun nilai 0,60 – 0,70 masih dapat diterima.

### 3. Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama menggunakan alat yang digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel terikat (*dependent*) (Siregar, 2015:405). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan variabel dependen (Y) adalah Keputusan Pengambilan Kredit, sedangkan untuk variabel independen (X) adalah terdiri dari Tingkat Suku Bunga (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Persepsi Nasabah (X3)

dengan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

a           Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> Koefisien garis regresi

Y Keputusan pengambilan kredit

X<sub>1</sub> Tingkat Suku Bunga

X<sub>2</sub> Kualitas Pelayanan

X<sub>3</sub> Persepsi Nasabah

### 4. Uji Hipotesis

a. Analisis Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Analisis determinasi ( $r^2$ ) digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

(Priyatno, 2012:76). *Adjusted R Square* digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui sumbangan pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat, selain itu *Adjusted R Square* juga digunakan untuk penelitian yang mempunyai dua atau lebih variabel independen dalam mengukur sumbangan pengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji Signifikansi Parameter Individul (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:97). Derajat

kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 5% dengan nilai  $t$  yang memiliki hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai  $t$ , maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen dapat diterima.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F menguji variabel independen apakah mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang akan diuji dalam hal ini merupakan parameter apakah nantinya parameter tersebut dalam model sama dengan nol (Ghozali, 2016:96). Derajat kepercayaan yang digunakan

sebesar 5% dan apabila nilai  $F$  lebih besar dari nilai  $F_{table}$ , maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ .

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian statistik deskriptive menunjukkan bahwa nilai Keputusan Pengambilan Kredit (Y) mempunyai nilai terendah sebesar 5,00, nilai tertinggi sebesar 10,00, nilai rata-rata sebesar 8,5448, dan nilai simpangan baku sebesar 1,18222. Nilai Tingkat Suku Bunga (X1) mempunyai nilai terendah sebesar 12,00, nilai tertinggi sebesar 24,00, nilai rata-rata sebesar 20,0621, dan nilai simpangan baku sebesar 2,20167. Nilai Kualitas Pelayanan (X2) mempunyai nilai terendah sebesar 33,00, nilai tertinggi sebesar 55,00, nilai rata-rata sebesar 42,8103, dan nilai simpangan baku sebesar 3,29232. Nilai Persepsi Nasabah (X3) mempunyai nilai terendah sebesar 13,00, nilai tertinggi sebesar 29,00, nilai rata-rata sebesar 23,9483,



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

dan nilai simpangan baku sebesar 2,41408. Berdasarkan nilai *mean* (rata-rata) dan standar deviasi (simpangan baku) pada masing-masing variabel di atas dapat diketahui bahwa standar deviasi (simpangan baku) pada masing-masing variabel tidak ada jumlahnya yang melebihi nilai *mean* (rata-rata). Hal tersebut menandakan bahwa sebaran data sudah baik.

Berdasarkan uji keabsahan data yang digunakan untuk mengetahui kevalidan suatu instrumen penelitian, menunjukkan hasil dari uji validitas yang

menyatakan besarnya  $df (n-2) = 290 - 2 = 288$ ; pada  $df$  288 diperoleh dengan  $\alpha = 5\%$ ; besarnya = 0,1152. Sedangkan pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan teknik *cronbach's alpha*. Suatu variabel

dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$ . Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Pengujian Validitas Dan Reliabilitas**

<b>1. Tingkat Suku Bunga (X1)</b>			
<b>Item Pertanyaan</b>	<b>r hitung</b>	<b>Nilai r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0,699	0,115	Valid
X1.2	0,719	0,115	Valid
X1.3	0,710	0,115	Valid
X1.4	0,632	0,115	Valid
X1.5	0,616	0,115	Valid
Nilai alpha cronbach tingkat suku bunga = 0,702			Reliabel

**2. Kualitas Pelayanan**



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

X2.6	0,537	0,115	Valid
X2.7	0,591	0,115	Valid
X2.8	0,544	0,115	Valid
X2.9	0,587	0,115	Valid
X2.10	0,504	0,115	Valid
X2.11	0,553	0,115	Valid
X2.12	0,591	0,115	Valid

Item Pertanyaan	r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
X2.13	0,565	0,115	Valid
X2.14	0,465	0,115	Valid
X2.15	0,607	0,115	Valid
Nilai alpha cronbach kualitas pelayanan = 0,745			Reliabel

**3. Persepsi Nasabah**

X3.16	0,680	0,115	Valid
X3.17	0,615	0,115	Valid
X3.18	0,646	0,115	Valid
X3.19	0,615	0,115	Valid
X3.20	0,646	0,115	Valid
X3.21	0,588	0,115	Valid
Nilai alpha cronbach persepsi nasabah = 0,707			Reliabel



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

#### 4. Keputusan Pengambilan Kredit

Y.22	0,894	0,115	Valid
Y.23	0,876	0,115	Valid
Nilai alpha cronbach keputusan pengambilan kredit =			Reliabel
0,729			

Berdasarkan analisis regresi berganda dengan rumus persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,122 + 0,088X_1 + 0,043X_2 + 0,118X_3$$

Persamaan regresi berganda tersebut dapat dijelaskan bahwa Nilai konstanta (a)

2,122, berarti keputusan pengambilan kredit sebesar 2,122 nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel bebas yaitu tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, dan persepsi nasabah. Koefisien regresi (b1) sebesar 0,088 memiliki pengertian bahwa apabila terjadi peningkatan variabel tingkat suku bunga sebesar satu satuan maka keputusan pengambilan kredit akan naik sebesar 0,088 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain tetap. Koefisien regresi (b2) sebesar 0,043 memiliki pengertian bahwa apabila terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka keputusan pengambilan kredit akan naik sebesar 0,043 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien regresi (b3) sebesar 0,118 memiliki pengertian bahwa apabila terjadi peningkatan variabel persepsi nasabah sebesar satu satuan maka keputusan pengambilan kredit akan naik sebesar 0,118 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa

analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh 0,177 artinya keputusan pengambilan kredit mampu diterangkan oleh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, dan persepsi nasabah secara bersama-sama sebesar 17,7%. Sementara sisanya yaitu sebesar 82,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti. Berdasarkan uji t yang dilakukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan

bahwa (1) Perhitungan t hitung sebesar 2,345 > t tabel sebesar 1,650 dan tingkat signifikansi t sebesar 0,020 < 0,05, maka hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

menerima  $H_a$ . Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit. (2) Perhitungan  $t$  hitung sebesar  $1,999 > t$  tabel sebesar  $1,650$  dan tingkat signifikansi  $t$  sebesar  $0,047 < 0,05$ , maka hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit. (3) Perhitungan  $t$  hitung  $3,294 > t$  tabel sebesar  $1,650$  tingkat signifikansi  $t$  sebesar  $0,001 < 0,05$ , maka hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian disimpulkan bahwa persepsi nasabah berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit. Sedangkan berdasarkan perhitungan uji statistik  $F$  menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar  $21,683$  dan  $F_{tabel}$  sebesar  $2,42$  ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) dengan tingkat signifikan yang diperoleh yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Nasabah secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

**Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KBPR Arta Kencana Caruban**

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa variabel Tingkat Suku Bunga ( $X_1$ ) memiliki tingkat signifikansi  $t$  sebesar  $0,020 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Tingkat Suku Bunga berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Tingkat suku bunga yang berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit dapat diterima dengan baik, karena dalam pengambilan suatu keputusan yang dilakukan oleh nasabah untuk melakukan pengambilan kredit, tingkat suku bungalah yang menjadi pertimbangan utama oleh para nasabah tersebut. Hasil dari variabel tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Suroso, A., Almukarramah, A., & Jonathan, L. R. (2016) yang menyatakan bahwa suku bunga berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KBPR Arta Kencana Caruban**

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) memiliki tingkat signifikansi  $t$  sebesar  $0,047 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas mampu menjadi penilaian tersendiri bagi nasabah. Karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

mampu memenuhi keinginan nasabah untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut yang nantinya akan meningkatkan keinginan nasabah dalam pengambilan suatu kredit. Hasil dari variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Agilwaseso, S.,

Saryadi, S., & Suryoko, S. (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit.

### **Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KBPR Arta Kencana Caruban**

Hasil dari perhitungan diketahui bahwa variabel Persepsi Nasabah (X3) memiliki tingkat signifikansi  $t$  sebesar  $0,001 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi nasabah terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Persepsi pada dasarnya terbentuk oleh penilaian atas dasar pengalaman yang telah nasabah terima. Persepsi nasabah akan menimbulkan anggapan baik, apabila sipenerima persepsi juga mendapat pengalaman yang baik pula. Dalam hal ini, pihak bank mampu memberikan kepercayaan dan juga meyakinkan nasabah, maka nasabah tersebut juga akan membuat penilaian baik terhadap pihak bank yang bersangkutan termasuk juga dalam keputusannya untuk pengambilan kredit. Hasil dari variabel persepsi nasabah berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Elsyse, M. A. W. (2014) yang menyatakan bahwa secara parsial persepsi berpengaruh terhadap keputusan pengembang perumahan mitra bank syariah.

### **Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KBPR Arta Kencana Caruban**

Hasil dari perhitungan diketahui bahwa variabel Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Nasabah mempunyai  $F_{hitung}$  sebesar 21,663 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,42 ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) dengan tingkat signifikan yang diperoleh yaitu  $0,000 < 0,05$  yang menyatakan bahwa ketiga variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Tingkat suku bunga yang ditetapkan oleh bank juga didalam pelaksanaannya harus didukung dengan kualitas pelayanan yang baik yang



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

diberikan oleh pihak bank kepada nasabah. Pada dasarnya, penetapan suku bunga dan pemberian pelayanan yang berkualitas mampu memberikan dan menimbulkan persepsi nasabah itu sendiri. Tidak dapat dipungkiri bawasanya setiap bank selalu ingin memperoleh jumlah nasabah yang banyak dalam setiap pelaksanaan kegiatannya.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan dan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Tingkat suku bunga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Jangka waktu merupakan indikator yang paling tinggi dalam mempengaruhi tingkat suku bunga sebagai pertimbangan nasabah dalam keputusannya melakukan pengambilan kredit. Hal ini

memberikan penjelasan bahwa semakin rendah tingkat suku bunga yang diberikan membuat nasabah tertarik untuk meminjam dana atau melakukan kredit semakin besar, selain itu lamanya waktu untuk mengembalikan pinjaman yang dilakukan sesuai dengan besar kecilnya jumlah pengambilan kredit oleh nasabah.

2. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. *Tangibles* (Produk-produk fisik) merupakan indikator yang paling tinggi dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Hal ini memberikan penjelasan bahwa nasabah melihat kualitas pelayanan yang baik melalui penampilan personel pemberi jasa pelayanan tersebut. Sehingga pelayanan yang diberikan dengan baik dan berkualitas mampu menarik nasabah untuk melakukan pengambilan kredit.
3. Persepsi nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Latar belakang merupakan indikator yang paling tinggi dalam mempengaruhi persepsi nasabah sebagai pertimbangan nasabah dalam keputusannya melakukan pengambilan kredit. Persepsi nasabah merupakan anggapan yang dimiliki oleh nasabah terhadap suatu kejadian yang dialami. Nasabah yang mempunyai latar belakang persepsi yang baik mengenai kredit yang diberikan, akan membentuk keinginan yang besar pula untuk melakukan kredit.
4. Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Nasabah secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

kredit. Perspektif kognitif dan perspektif emosi merupakan indikator yang paling tinggi dalam mempengaruhi variabel tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, dan persepsi nasabah dalam keputusannya melakukan pengambilan kredit. Hal ini memberikan penjelasan bahwa pembentukan kebutuhan dan emosi dalam diri nasabah mempengaruhi keputusan yang akan diambil nantinya. Kesejahteraan menjadi alasan pembentukan keputusan nasabah dalam melakukan pengambilan kredit.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agilwaseso, S., Saryadi, S., & Suryoko, S. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di Pd Bkk Pemalang*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(4), 283-293.
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung; Alfabeta.
- Aryska, M. (2017). *Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru)*. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(1), 1-15.
- Balqiah, T.E. & Setyowardhani, H. (2014). *Perilaku Konsumen*. Tangerang Selatan; Universitas Terbuka.
- Darmawi, H. (2011). *Manajemen Perbankan*. Jakarta; PT Bumi Aksara.
- Elsye, M. A. W. (2017). *Pengaruh Persepsi, Kepribadian dan Sikap terhadap Keputusan Pengembang Perumahan Menjadi Mitra Bank Syariah Pekanbaru*. *JWEM (Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil)*, 7(1), 35-44.
- Fahmi, I. (2014). *Manajemen Pengkreditan*. Bandung; Alfabeta.
- Hasibuan, M. (2011). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta; PT Bumi Aksara.
- Kasmir. (2014). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta; PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta; Erlangga.



**THE 11th FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta; Erlangga.

Lubis, A.I. (2014). *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta; Salemba Empat.

Prasetyo, D.Y. (2016). *Pengaruh Motif, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pemilihan Fitness Center (Studi Pada Member Fitness Center Best Gym Malang)*. *Ekonomi Bisnis*, 21(1), 59-69.

Priyatno, D. (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta;

ANDI.

Sangadji, E.M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta; Andi Publisher.

Shobirin, S., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). *Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Empiris Pada BPR Arthanugraha Makmursejahtera)*. *Journal of Management*, 2(2), 2-8.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung;

Alfabeta.

Suroso, A., Almukarramah, A., & Jonathan, L. R. (2016). *Pengaruh Suku Bunga Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Briguna pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Citra Niaga Samarinda*. *Ekonomi*, 5(2), 61-67.

Taswan. (2010). *Manajemen Perbankan: Konsep, Teknik & Aplikasi*. Yogyakarta; UPP

STIM YKPN.