

## Tina Mubarokah

S1 Manajemen, Universitas Putra Bangsa. [tinamubarokah8@gmail.com](mailto:tinamubarokah8@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan suku bunga terhadap keputusan penggunaan jasa kredit di PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas. Teknik pengumpulan data menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden 100 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi *SPSS 25 for windows*. Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa kredit. Hasil Uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan suku bunga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan jasa kredit. Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,511 atau 51%. Artinya, variabel keputusan penggunaan jasa kredit dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan suku bunga sebesar 51%, sedangkan sisanya yaitu 49% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, citra perusahaan, suku bunga dan keputusan penggunaan.

### Abstract

This study was conducted to examine and analyze the effect of service quality, corporate image and interest rates on the decision to use credit services at PT. PNM Mekaar Twin Branch, Banyumas Regency. Data collection techniques using purposive sampling method with the number of respondents 100 people. This research uses multiple linear regression analysis technique with the help of SPSS 25 for windows application. Based on the results of t-test variables, service quality, company image and interest rates have a positive and significant effect on decisions to use credit services. The results of the F test show that the variables of service quality, corporate image and interest rates simultaneously influence the decision to use credit services. The results of the coefficient of determination test show that the R Square value is 0.511 or 51%. That is, the decision variable to use credit services can be influenced by service quality, corporate image and interest rates by 51%, while the remaining 49% is influenced by other variables outside the model.

**Keywords:** service quality, corporate image, interest rates and usage decision.

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti saat ini, dunia perekonomian berkembang sangat pesat. Salah satunya adalah sektor perbankan. Menurut data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik, pada tahun 2021 terdapat 1.632 Bank Pengkreditan Rakyat dan 107 Bank Umum (BPS, 2021). Perbankan mempunyai peran yang sangat penting bagi pertumbuhan dan perkembangan ekonomi di Indonesia karena perbankan mampu menggerakkan perekonomian negara Indonesia. Selain itu, sektor perbankan juga memberikan dampak terhadap kehidupan perekonomian masyarakat, karena perbankan dapat memberikan pinjaman modal atau kredit bagi masyarakat yang membutuhkan. Pinjaman modal tersebut tentunya sangat membantu keuangan bagi masyarakat yang sedang kekurangan modal, terutama pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah. UMKM merupakan sebuah bentuk usaha yang dijalankan oleh perorangan, rumah tangga atau badan usaha yang berskala kecil. Bank maupun lembaga keuangan lainnya memiliki berbagai macam produk pembiayaan bagi pelaku usaha, contohnya Kredit Usaha Rakyat (KUR) atau pembiayaan Ultra Mikro (UMi).

Permodalan Nasional Madani (PNM) merupakan sebuah perusahaan keuangan yang memiliki bisnis di bidang pembiayaan mikro. Kepemilikan PNM 100% adalah milik pemerintah. PNM menjual jasa peminjaman modal untuk UMKM dan pengusaha perempuan prasejahtera. PNM telah didirikan sejak 1 Juni 1992. Hingga tahun 2020, PNM telah memiliki 62 kantor cabang UlaMM (Unit Layanan Modal Mikro), 626 kantor layanan UlaMM, dan 2.668 kantor cabang Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) (PNM, 2020).

PNM juga sudah mulai memasuki kota atau kabupaten kecil yang ada di Indonesia, contohnya adalah Kabupaten Banyumas. Saat ini PNM memiliki 18 cabang di Kabupaten Banyumas dengan jumlah nasabah sebanyak 46.827 nasabah.

Rata rata nasabah di setiap cabang di Kabupaten Banyumas adalah 2.602. Beberapa cabang juga memiliki nasabah yang relatif banyak atau diatas rata-rata, contohnya adalah cabang Kembaran dengan jumlah nasabah 2.776. Melalui Program PNM Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar), para perempuan prasejahtera didorong untuk membantu meningkatkan

perekonomian keluarga. Mulai dari sanalah, keluarga-keluarga prasejahtera dapat “naik kelas” menjadi keluarga yang sejahtera secara ekonomi. Sehingga hal tersebut dapat menunjukkan bahwa adanya minat warga Kembaran terhadap pengambilan keputusan untuk menggunakan produk kredit PNM cukup tinggi dikarenakan banyaknya kebutuhan dari perempuan yang ingin membuka ataupun mengembangkan usaha namun mereka masih kekurangan atau pun terbatas dengan modal yang mereka miliki. Selain itu, PNM juga memiliki program PKU yang bertujuan untuk memberikan pendampingan dan pembinaan kepada pelaku usaha ultra mikro, mikro dan kecil yang merupakan nasabah binaan PNM. Program ini memiliki kegiatan sendiri, yaitu dengan adanya event atau pertemuan antara pelaku usaha dengan motivator dengan menyampaikan materi-materi. Kegiatan ini dilakukan untuk para pelaku usaha agar lebih terarahkan kembali usahanya.

Menurut Olson (2000:162), keputusan penggunaan jasa adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Jadi keputusan penggunaan dapat mendefinisikan suatu tahap dimana pengguna membeli produk dan menggunakannya. Jumlah pembiayaan yang meningkat setiap tahunnya menunjukkan semakin banyak masyarakat yang memutuskan untuk menggunakan kredit dari PNM. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, baik faktor internal seperti kondisi keuangan maupun kebutuhan masyarakat itu sendiri. Faktor eksternal dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti suku bunga yang dimiliki oleh lembaga tersebut, pelayanan yang diberikan dan citra lembaga tersebut di mata masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Suku Bunga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kredit (Studi pada Nasabah PT PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas)”**. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa kredit di PT. PNM Mekaar Cab. Kembaran Kab. Banyumas, untuk mengetahui apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa kredit di PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas, untuk mengetahui apakah suku bunga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa kredit di PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas dan Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan suku bunga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa kredit di PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas.

## **KAJIAN TEORI**

### **1. Keputusan Penggunaan**

Menurut Olson (2000:162), keputusan penggunaan jasa adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya.

Indikator – indikator keputusan penggunaan yang digunakan dalam penelitian ini menurut Kotler dan Armstrong (2008) adalah sebagai berikut:

- a. Persepsi melihat kinerja/performace karyawan
- b. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan
- c. Penyediaan informasi pada saat diminta
- d. Kepercayaan terhadap kelompok referensi
- e. Pertimbangan pelayanan

### **2. Kualitas Pelayanan**

Menurut Ningtias (2016), dkk kualitas pelayanan adalah sesuatu layanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan, yang menciptakan loyalitas nasabah yang diharapkan untuk memberikan keinginan kembali mnegambil kebutuhan di perusahaan oleh nasabah.

Indikator – indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini menurut Tjiptono (2008) yaitu:

- a. *Realibilitas*
- b. Daya tangkap
- c. Jaminan
- d. Empati
- e. Bukti fisik (*tangible*)

### **3. Citra Perusahaan**

Citra perusahaan didefinisikan sebagai sebuah persepsi mengenai kualitas yang digabungkan dengan nama (Aaker dan Keller, 1990 dalam Ariono, 2018). Citra perusahaan yang baik akan memberikan kepercayaan dan kredibilitas kepada konsumen atau pembeli industri (Amini et al, 2012).

Indikator – indikator citra perusahaan yang digunakan dalam penelitian ini menurut Khvtisashvili (2017) adalah sebagai berikut:

- a. Identitas perusahaan (*Corporate identity*)
- b. Reputasi (*Reputation*)
- c. Kualitas perusahaan (*Corporate quality*)
- d. Kualitas fisik (*Physical quality*)
- e. Kualitas interaktif (*Interactive quality*)

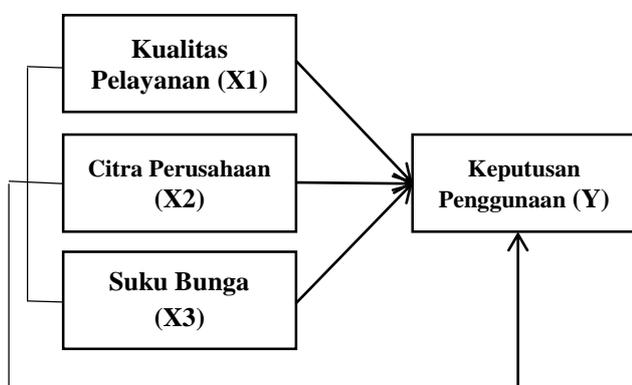
### **4. Suku Bunga**

Menurut Fauzi dan Hamidi (2015) suku bunga atau bunga bank merupakan harga atau balas jasa yang dibebankan kepada para peminjam yang harus dibayar oleh nasabah (peminjam) kepada kreditur (pemberi pinjaman) atas apa yang telah di keluarkan oleh pihak perusahaan (kreditur).

Indikator – indikator suku bunga yang dilakukan dalam penelitian ini menurut Kasmir (2015:137) adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dana
- b. Jangka waktu
- c. Reputasi perusahaan
- d. Hubungan baik

## MODEL EMPIRIS



## METODE

### Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan suku bunga sebagai variabel *independent* (bebas) dan keputusan penggunaan sebagai variabel *dependent* (terikat).

Subyek pada penelitian ini adalah nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran dengan usia minimal 18 tahun dan pernah menggunakan jasa kredit PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas.

Sempel dalam penelitian ini di tentukan dengan metode *purposive sampling* yang merupakan metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Kriteria responden yang dijadikan sebagai sampel pada penelitian ini yaitu nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas.

Oleh karena itu populasi yang tidak diketahui, maka penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan cara interval taksiran dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n > pq (za/2)^2$$

$$n > 50 \times 0,5 \left( \frac{1,96}{0,1} \right)^2$$

$$n > 96,04$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui bahwa pengambilan sampel minimal yaitu 97 orang.

### Teknik Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis Statistik

### Alat Analisis Data

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolinieritas, Uji Heterokedastiditas dan Uji Normalitas)

Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Hipotesis (Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu instrument pada kuesioner. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Sebaliknya, suatu instrumen dinyatakan tidak valid apabila nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi lebih dari 0,05. Berdasarkan rumus  $df = n-2$  atau  $(100-2 = 98)$  dengan jumlah sampel (n) sebanyak 100 responden dan tingkat signifikansi sebesar 0,05 maka besarnya nilai  $r_{tabel}$  diperoleh 0,196. Berikut hasil uji validitas penelitian ini:

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket.
Kualitas Pelayanan	1	0,700	0,196	Valid
	2	0,602	0,196	Valid
	3	0,767	0,196	Valid
	4	0,669	0,196	Valid
	5	0,742	0,196	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 2

Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan

Variabel	Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket.
Citra Perusahaan	1	0,685	0,196	Valid
	2	0,587	0,196	Valid
	3	0,658	0,196	Valid
	4	0,721	0,196	Valid
	5	0,691	0,196	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 3

Hasil Uji Validitas Suku Bunga

Variabel	Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket.
Suku Bunga	1	0,781	0,196	Valid
	2	0,766	0,196	Valid
	3	0,806	0,196	Valid
	4	0,723	0,196	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan**

Variabel	Butir	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Ket.
Keputusan Penggunaan	1	0,686	0,196	Valid
	2	0,558	0,196	Valid
	3	0,651	0,196	Valid
	4	0,742	0,196	Valid
	5	0,708	0,196	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel tersebut. Instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2009).

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	r <sub>kritis</sub>	Cronbach's Alpha	Ket.
1	Kualitas Pelayanan	0,60	0,735	Reliabel
2	Citra Perusahaan	0,60	0,691	Reliabel
3	Suku Bunga	0,60	0,768	Reliabel
4	Keputusan Penggunaan	0,60	0,691	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh dari responden telah mampu menyatakan bagaimana kondisi yang sebenarnya di lapangan.

#### 1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.467	2.139
	Citra Perusahaan	.667	1.499
	Suku Bunga	.460	2.174

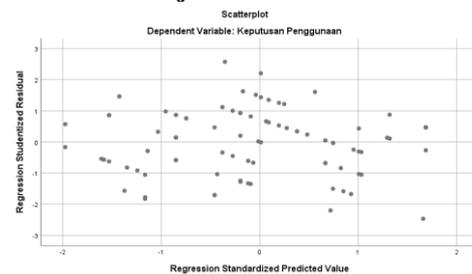
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

#### 2. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model ini regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* pada satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

**Gambar 1**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

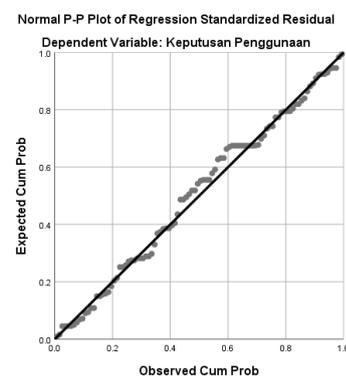


Sumber: Data primer yang diolah, 2022

#### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Normalitas dapat di deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal pada grafik. Jika data (titik) menyebar mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 2**  
**Hasil Uji Normalitas**



Sumber: Data primer yang diolah, 2022

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel yang lain konstan. Adapun hasil dari perhitungan regresinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.121	1.374		3.726	.294
	(Constant)	.404	.090	.468	4.480	.004
	Kualitas Pelayanan	.514	.089	.505	5.780	.046
	Citra Perusahaan	-.257	.126	-.214	-2.030	.039

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan  
Sumber: Data primer yang diolah, 2022

## Uji Hipotesis

### 1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi secara parsial pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Kriteria pengujian untuk uji t dalam penelitian ini adalah jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_a$  diterima. Dan sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_a$  ditolak, dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 atau 5%, sehingga dihasilkan angka  $t_{tabel}$  sebesar 1,984.

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.121	1.374		3.726	.294
	(Constant)	.404	.090	.468	4.480	.004
	Kualitas Pelayanan	.514	.089	.505	5.780	.046
	Citra Perusahaan	-.257	.126	-.214	-2.030	.039

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan  
Sumber: Data primer yang diolah, 2022

### 2. Uji Simultan (Uji f)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang nyata antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) secara bersama-sama. Kriteria uji F menurut adalah jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Simultan (Uji f)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	195.153	3	65.051	33.422	.000 <sup>b</sup>
	Residual	186.847	96	1.946		
	Total	382.000	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan  
b. Predictors: (Constant), Suku Bunga, Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besar presentase variasi dalam variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat dari besarnya nilai  $R$  Square.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.715 <sup>a</sup>	.511	.496	1.39511

a. Predictors: (Constant), Suku Bunga, Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan  
Sumber: Data primer yang diolah, 2022

## Pembahasan

### Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan

Hasil analisis variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan menunjukkan hasil  $t_{hitung}$  4,480  $> t_{tabel}$  1,984 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap keputusan penggunaan jasa kredit di PT PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Trisnowati dan Nugraha (2016) dan Nurlina, Milasari dan Indah (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan.

Berdasarkan dari jawaban responden yang didapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PT PNM Mekaar

Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas sudah sangat baik. Hasil ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akan meningkatkan keputusan penggunaan jasa kredit. Masyarakat sebagai konsumen juga memiliki pertimbangan dalam memilih jasa perbankan yang akan digunakannya, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang ada. Nasabah akan merasa nyaman dan percaya apabila karyawan dalam memberikan informasi jelas sehingga mudah dipahami dan karyawan yang tanggap dalam melayani nasabah akan membuat nasabah merasa lebih diperhatikan.

### **Pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan**

Hasil analisis variabel citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan menunjukkan hasil  $t_{hitung} 5,780 > t_{tabel} 1,984$  dengan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka hasil ini membuktikan bahwa citra perusahaan berpengaruh secara positif terhadap keputusan penggunaan jasa kredit di PT PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Prabowo, Apriatni & Prabawani (2015) dan Wahyuni dan Waloejo (2020) menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Berdasarkan dari jawaban responden yang didapat menunjukkan bahwa citra perusahaan PT PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas sangat baik. Hasil ini membuktikan bahwa semakin baik citra perusahaan maka akan meningkatkan keputusan penggunaan jasa kredit.

### **Pengaruh suku bunga terhadap keputusan penggunaan**

Hasil analisis variabel suku bunga terhadap keputusan penggunaan menunjukkan hasil  $t_{hitung} -2,030 > t_{tabel} 1,984$  dengan signifikan sebesar  $0,045 < 0,05$ . Maka hasil ini membuktikan bahwa suku bunga berpengaruh secara negatif terhadap keputusan penggunaan jasa kredit di PT PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Anbiya dan Renny (2020) yang menyatakan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Namun, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Simarmata (2017) yang menyatakan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa kredit mikro.

Berdasarkan dari jawaban responden yang didapat menunjukkan bahwa suku bunga di PT PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas terbilang rendah

sehingga dapat membantu para nasabah untuk menambah atau mengembangkan usahanya. Hasil ini membuktikan bahwa semakin kecil suku bunga yang diberikan maka akan semakin meningkatkan keputusan penggunaan jasa kredit.

### **Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan suku bunga terhadap keputusan penggunaan**

Berdasarkan perhitungan uji F diperoleh hasil  $F_{hitung} 33,422 > F_{tabel}$  sebesar 2,70 dan mempunyai nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan suku bunga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa kredit PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas. Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan suku bunga di PT PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan keputusan penggunaan jasa kredit.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan suku bunga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa kredit di PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

- Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh secara positif antara kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa kredit di PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas. Hasil ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akan meningkatkan keputusan penggunaan jasa kredit.
- Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh secara positif antara citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa kredit di PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas. Hasil ini membuktikan bahwa semakin baik citra perusahaan maka akan meningkatkan keputusan penggunaan jasa kredit.
- Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh secara negatif antara suku bunga terhadap keputusan penggunaan jasa kredit di PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas. Hasil ini membuktikan bahwa semakin kecil suku bunga yang diberikan maka akan semakin meningkatkan keputusan penggunaan jasa kredit.
- Hasil uji simultan atau uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan suku bunga secara bersama-sama berpengaruh signifikan

terhadap keputusan penggunaan jasa kredit PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas. Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan suku bunga di PT PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan keputusan penggunaan jasa kredit.

### Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dibahas pada bab sebelumnya, ada beberapa saran dari penulis yang dapat diberikan sebagai masukan bagi organisasi yaitu sebagai berikut:

- a. Penulis menyarankan kepada pimpinan PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas untuk lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang sudah ada yaitu dengan cara lebih cepat dan tanggap lagi dalam pelayanan terhadap nasabah. Selain itu, perusahaan harus memahami kebutuhan nasabah.
- b. Penulis menyarankan kepada pimpinan PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas harus dapat memberikan kesan yang baik kepada nasabah sehingga dapat menimbulkan citra yang baik bagi perusahaan karena, Citra merupakan sarana yang paling mudah dalam mempengaruhi nasabah untuk melakukan pengambilan keputusan penggunaan jasa kredit.
- c. Penulis menyarankan kepada pimpinan PT. PNM Mekaar Cabang Kembaran Kabupaten Banyumas dalam penentuan suku bunga harus selalu dijaga kestabilannya agar tetap terus mampu bersaing namun tidak merugikan perusahaan. Karena dalam suku bunga menjadi hal sensitif untuk mempengaruhi keputusan penggunaan jasa kredit.

### DAFTAR PUSTAKA

Agilwaseso, Satriyo. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga dan Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PD BKK Pemalang. *Diponegoro Journal Of Social And Political Science*. Vol.1, No.1, pp.1-11.

Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Amini, Alireza., Mahdi Darani., Mino Afshani., and Zahra Amini. 2012. Effectiveness of Marketing Strategies and Corporate Image on Brand Equity as a Sustainable Competitive Advantage. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*. Vol. 4 No. 2, hal. 192-205. [ijcrb.webs.com](http://ijcrb.webs.com).

Anbiya, J. S. 2020. Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank BRI Oleh Karyawan PDAM Cabang Bekasi. *Eksposisi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, dan Akuntansi*, 12(2), 245-266.

Ariono, Imam. 2018. Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Kelompok Referensi Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Kredit Sepeda Motor di PT Federal International Finance Cabang Wonosobo. *Jurnal PPKM I*.

BPS. 2021. Jumlah Bank dan Kantor Bank (Unit) 2019-2021. Badan Pusat Statistik: <https://www.bps.go.id/indicator/13/937/1/jumlah-bank-dan-kantor-bank.html> Diakses pada 30 Maret 2022

Fandy, Tjiptono. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Fauzi, R. A., Hamidi, Adi. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga, Prosedur Kredit dan Asuransi Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada PT. Bess Finance Bogor 2 Tahun 2013-2015. *Jurnal Ilmiah Binaniaga*, 11(2).

Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan ke IV. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.

Hamidi, Asep Saiful & Bahruddin, E. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Sleman: Deepublish.

Huda, Badrul; Sukidin; Wahyuni, Sri. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT Bank Pengkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 13(1).

Indah, D. R. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1), 1-8.

J. Paul Peter & Jerry C. Olson .2000. *Consumer Behavior Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kasmir. 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Satu. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kemenkeu. 2020. *Pembiayaan Utra Mikro (UMi)*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.kemenkeu.go.id/umi> Diakses pada: 30 Maret 2022.

Kirana, K.C., Ratnasari, R.T. 2017. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM)*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Kotler, Philip & Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke 9. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- KUR.Kur.ekon.go.id: <https://kur.ekon.go.id/maksud-dan-tujuan> Diakses pada: 30 Maret 2022
- Nasab, Ahmad Akbari. and Ali Savand Roomi. 2012. *An Analysis Of Effective Factors On Bank Interest Margin Rate (Case Study: ANSAR BANK). Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*. Vol. 4 No. 2, pp 1084-1090. [ijcrb.webs.com](http://ijcrb.webs.com).
- Ningtias, S. I; Utomo, S. W; Wihartanti,. L. V. 2016. Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah terhadap Keputusan Pengambilan Kredit KSP XX. *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*.
- Nugroho J. S. 2003. *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenada Media.
- OJK. 2021. Statistik Perbankan Indonesia-Desember 2021. Otoritas Jasa Keuangan: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-indonesia/Pages/Statistik-Perbankan-Indonesia--Desember-2021.aspx> Diakses pada 30 Maret 2022
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior. Perilaku konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 4. Diterjemahkan oleh: Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga.
- PNM. 2020. Persebaran Nasabah PNM Mekaar dan UlaMM.
- PNM. 2021. Laporan Tahunan PNM 2020. Permodalan Nasional Madani
- Prabowo, Y. W., Prihatini, A. E., & Prabawani, B. 2015. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Studi Pada Kantor Pos Johar Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 394-399.
- Pradipta, Ariya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan dan Promosi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Multiproduk (Studi Kasus pada PT Astra Multi Finance "Sapektra" Semarang). Skripsi Admisnistrasi Bisnis UNIP. Universitas Diponegoro.
- Putri, R. E., Waluyo, H. D., & Listyorini, S. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word of Mouth, dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan JNE Cabang Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(4), 220-228.
- Robiah, I. 2010. Analisis Pengaruh Etiket, Komunikasi dan Reputasi terhadap Kepercayaan dan Komitmen serta Dampaknya pada Kereliasan Nasabah Debitur (Studi Kasus pada Bank Perkreditan Rakyat Parung Panjang). UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis.
- Sari, Ferrika. 2021. Gabung Holding UMi, PNM bidik 12 juta nasabah pada tahun 2022. [Kontan.co.id:https://www.google.co.id/amp/s/amp.kontan.co.id/news/gabung-holding-umi-pnm-bidik-12-juta-nasabah-pada-tahun-2022](https://www.google.co.id/amp/s/amp.kontan.co.id/news/gabung-holding-umi-pnm-bidik-12-juta-nasabah-pada-tahun-2022).
- Sari, Kurnia. 2016. Analisis Financial Distress Pada Perusahaan Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmiah Research Sains*. Vol.2, No.2, hal : 67-82.
- Simarmata, H. M. P. 2017. Pengaruh Kualitas Jasa, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Produk Kredit Mikro. *Jurnal Murni Sadar*, 7(1).
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sutrisno, Hadi 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trisnowati, D. K., & Nugraha, H. S. 2016. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bengkel PT. Astra International Tbk-Daihatsu Majapahit Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 374-381.
- Umar, H. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- Wahyuni, R. C., & Waloejo, H. D. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa PT Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 349-356.
- Wibowo, Lili Adi & Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.